

# EL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA Y ACREDITACIÓN DE CARRERAS. PAPEL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Lic. Marianelys Fonte Pacheco<sup>1</sup>, M.Sc. Anaidis Fuentes González<sup>2</sup>, Ing. Perla Maricely Fragela Hernández<sup>3</sup>

1. 2. 3. *Universidad de Matanzas,*  
[marianelys.fonte@umcc.cu](mailto:marianelys.fonte@umcc.cu)

## Resumen

La Resolución Ministerial No. 229 del 2008, establece que la Junta de Acreditación Nacional (JAN) tiene la misión de contribuir al mejoramiento de la calidad de la Educación Superior cubana, mediante el desarrollo y la aplicación de un sistema de evaluación y acreditación de programas e instituciones. Dentro de este proceso evaluativo la biblioteca es la entidad que brinda apoyo esencial para que las universidades cumplan sus objetivos de formación e investigación. La biblioteca universitaria de Matanzas tiene gran implicación en este proceso evaluativo de acreditación por lo que ha implementado un grupo de acciones para cada una de las variables con objetivos estratégicos que contribuyen al éxito del proceso de evaluación externa y acreditación de las carreras.

**Palabras claves:** *Bibliotecas universitarias; Universidad de Matanzas. Acreditación; Evaluación externa.*

---

## Introducción

La evaluación resulta un proceso imprescindible para el desarrollo de toda organización y se ha convertido en una técnica gerencial como herramienta de control. Los historiadores sitúan su origen en la China imperial del siglo III a.n.e. cuando se introdujeron varias pruebas de habilidades prácticas y académicas para combatir (como el manejo del arco), en la selección de los funcionarios del Estado y la batalla por reducir la influencia de la burocracia (Torres y Galdós, 2005).

Son varios los estudios que especialistas han realizado acerca del proceso de evaluación institucional. Por su parte Lancaster, (1995) define el término como establecer una comparación entre los objetivos que se había propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de tal manera que se pueda si se ha producido alguna variación en esta ejecución, y de haber ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comprobado así (Citado por Rojas Benítez, 2006). La evaluación institucional supone la oportunidad de analizar la eficacia y la eficiencia de la gestión, a partir de los resultados de los procesos y de la percepción de los usuarios. Con ella se facilita la implantación de planes de mejora, uno de los mecanismos fundamentales de los sistemas de garantía de la calidad. Es por ello por lo que la evaluación constituye un requisito de cualquier proceso de reconocimiento público o certificación de calidad (Moscoso y Martínez del Valle, 2009).

La evaluación de la calidad en la Educación Superior ha sido objeto de controversias: desde los que consideran difícil definirla y medirla (Berg, 1994), los que creen que mediante un conjunto de indicadores es posible evaluar los resultados académicos (Underwood, 2000), a aquéllos que consideran que son un signo de prestigio de la institución (Atkin, 1997).

En cualquiera de estas opciones se halla inmersa la biblioteca, como prestataria de servicios para el desempeño de actividades docentes, de aprendizaje y de investigación y copartícipe en la formación continua del titulado (Pinto et al., 2007). Las bibliotecas siguen siendo la estructura de apoyo esencial para que las universidades cumplan sus objetivos de formación

e investigación. Es su función tradicional y debe seguir siendo su misión prioritaria. Sin embargo, para responder adecuadamente a estos objetivos, las bibliotecas universitarias tienen que asumir los cambios que afectan a las universidades como a la sociedad y alinear su planeación estratégica, lo cual significa, diseñar la misión, visión, objetivos estratégicos, definir los procesos y establecer los indicadores para medir los mismos, que tributen a su vez al logro de la misión de la universidad. Los estudios sobre evaluación de las bibliotecas universitarias en el contexto Europeo de la Educación superior, tienen como punto de partida el informe Follett (JOINT Funding Council, 1993 que insistía en la necesidad de un cambio estratégico de estas instituciones británicas para actualizarlas y adecuarlas al nuevo entorno social, económico y tecnológico, transformándolas en centros de servicios de información para las distintas comunidades universitarias (Pinto et al., 2007).

En el período (1994-1995) la Unión Europea puso en práctica varios proyectos pilotos europeos de evaluación de la Enseñanza Superior, con la participación de cincuenta Universidades de todos los estados para afrontar la evaluación de las titulaciones de Ingeniería Superior de Telecomunicaciones y Biblioteconomía-Documentación. Por su parte en Cuba los estudios sobre la evaluación bibliotecaria en Cuba por Guzmán Sánchez, (2012), revelan que solo hasta la fecha, se habían realizado 36 donde se abordaba, desde cualquier punto de vista, la evaluación bibliotecaria. Estudios más recientes, realizados por el grupo de mejora continua del Departamento Servicios de Biblioteca de la Universidad de Matanzas destacan en los últimos cinco años, la tesis doctoral por Cuesta, (2015) en la que propone un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey. Se destaca por las autoras la investigación realizada en el año 2004 por especialistas del grupo de trabajo y estudiantes del grupo científico estudiantil de la calidad de tercer año de la carrera Ingeniería Industrial, sobre evaluación de la calidad de los servicios con el método Servqual (Fonte, Giráldez y Guerrero, 2004).

En Cuba existen resoluciones ministeriales que rigen los procesos de evaluación y acreditación como por ejemplo la Resolución Ministerial No. 229 de fecha 13 de diciembre de 2008, la cual establece que la Junta de Acreditación Nacional (JAN) tiene la misión de contribuir al mejoramiento de la calidad de la Educación Superior cubana mediante el desarrollo y la aplicación de un sistema de evaluación y acreditación de programas e instituciones, promueve, organiza, ejecuta y controla la política de acreditación de la Educación Superior del país, así como coordina los diferentes procesos de evaluación institucional en los centros adscritos al Ministerio de Educación Superior. Con la implementación de la Resolución Ministerial No.150 de fecha 26 de diciembre de 2018, se aprobó el Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, que establece en su Artículo 1 que está integrado por cinco (5) Subsistemas de Evaluación y Acreditación. Para medir el rendimiento de las bibliotecas universitarias, el Ministerio de Educación Superior (MES), establece el modelo 265. 03 del Sistema de Información estadística el cual incluye 10 indicadores, basados en la Norma UNE 11620.

Durante el curso escolar 2017-2018, la Universidad de Matanzas, fue seleccionada para el proceso de evaluación externa por la JAN; previo a este proceso, el grupo de mejora del Departamento Servicios de Biblioteca realizó un grupo de acciones para asegurar el éxito del mismo; se realiza un análisis de las variables y compendio de instrumentos recogidos en el documento de la JAN y de la planeación estratégica de la Universidad de Matanzas para el período 2017-2021 en la que tiene definidos entre sus objetivos estratégicos: garantizar la cultura digital y el desarrollo de la informatización pertinente y novedoso en correspondencia con el perfeccionamiento de los procesos de la Educación Superior cubana y la Informatización de la Sociedad cubana (OE 5) y asegurar la calidad de la Educación Superior cubana avalada por la acreditación de sus programas e instituciones (OE 5 8). El análisis realizado reveló además que no todas las carreras durante la etapa de preparación para el proceso de evaluación externa y redacción del informe a presentar a la JAN, no tienen en cuenta la incidencia de la biblioteca universitaria como centro para apoyar la docencia, la investigación y el aprendizaje y por ende el éxito en este proceso.

## Desarrollo

### La Evaluación institucional en la Educación Superior cubana

Las Instituciones de Educación Superior (IES) están adscritas a varios Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), según se estableció por la Ley 1307 del año 1976, momento en que se produce una reestructuración del Subsistema de Educación Superior y se crea el Ministerio de Educación Superior (MES), encargado de realizar la política del Gobierno relativa a este nivel educacional. En esa Ley se define que el MES tendrá directamente adscrito un grupo de IES a la vez que se adscriben a otros ministerios u organismos las instituciones que forman profesionales en perfiles propios a su área de actividad (Martín Sabina, *et al.*, 2003). Posteriormente se crearon nuevas IES que resultaron adscritas a alguno de los organismos centrales antes relacionados y a otros nuevos. El Subsistema de Educación Superior se estructura en una red de 65 IES, de las cuales 17 son entidades adscritas directamente al MES (Cuesta, 2015).

El Reglamento de Evaluación Institucional establecido por el Ministerio de Educación Superior de Cuba en las disposiciones generales hace referencia a que: para cumplir con esta función, fue creada la Junta de Acreditación Nacional (JAN), encargada del desarrollo y aplicación del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA). La JAN realiza el proceso de evaluación y acreditación institucional, a través de la evaluación externa a los centros de educación superior, con el objetivo de comprobar la calidad de la gestión y de los resultados del trabajo en todos sus procesos, en correspondencia con la Misión o función social que le ha encargado el Estado y el Gobierno y certificarla públicamente mediante el otorgamiento de una categoría de acreditación (García, Pino, 2013).

Entre los objetivos específicos que posee el Sistema de Evaluación y Acreditación de las Instituciones (SEA-I) se encuentran:

- Detectar fortalezas y debilidades.
- Diseñar planes de mejora de la calidad.
- Proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de la educación universitaria.
- Crear una cultura de calidad en la comunidad universitaria y su entorno.

### **La Acreditación institucional en la Educación Superior cubana**

La acreditación implica ante todo el reconocimiento social que se realiza de la calidad intrínseca del programa que ha sido objeto de evaluación. Este aspecto prestigia a la Institución, a sus docentes, a sus investigadores, a sus directivos, estudiantes y graduados, pues automáticamente ellos mismos son acreedores de ese reconocimiento. Es el momento a través de la cual las instituciones autorizadas para ello certifican que el proceso de formación que fue objeto de evaluación externa reúne los requisitos mínimos de calidad establecidos, como resultado de la aplicación de un sistema de autoevaluación y evaluación externa, dirigido a reconocer públicamente que un programa o Institución de la Educación Superior reúne determinados requisitos de calidad, definidos previamente por órganos colegiados de reconocido prestigio académico, que en el caso de Cuba es la Junta de Acreditación Nacional (JAN).

Respecto a la Acreditación Nacional Depaz y Cuba (2003) refieren: “en su conjunto el proceso de acreditación tiene los objetivos siguientes:

- Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas a la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.
- Ser un instrumento mediante el cual un organismo competente permite al Estado dar fe pública de la calidad de las instituciones y de los programas de Educación Superior.

- Brindar información confiable a los usuarios sobre los servicios de nivel superior a su disposición.
- Propiciar el mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior.
- Propiciar la idoneidad, pertinencia y solidez de las instituciones que prestan el servicio público de educación superior.
- Incentivar el óptimo desempeño de los académicos, en la medida en que permite objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo, propiciando el reconocimiento de sus realizaciones.
- Ser un mecanismo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la Ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.
- Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos, promoviendo una cultura de la evaluación.

### **Las Universidades impulsoras del desarrollo social**

La función de las Universidades en la construcción del espacio cubano de la investigación es esencial, al ser en ellas donde se genera, se transmite y se difunde el principal activo de nuestra sociedad, el conocimiento, que es motor de su desarrollo científico, tecnológico, y humanístico, y es el eje que vertebra la construcción del conocimiento. Preservar, desarrollar y promover la cultura de la humanidad, en plena integración con la sociedad. Llegar con ella a todo el pueblo, con pertinencia y calidad, para contribuir al desarrollo sostenible. Alcanzar, mediante la universalización, la excelencia académica y revolucionaria que nuestro país demanda, son los rasgos que identifican la universidad cubana actual. Una universidad comprometida con su tiempo en todos los órdenes.

El compromiso de la universidad cubana trasciende los órdenes académicos y prioriza la extensión de sus funciones más allá del recinto, es decir, universaliza su campo de acción en beneficio de toda la sociedad. Aquí no sólo se universaliza la docencia y la extensión, también es un compromiso de la universidad apoyar y propiciar el desarrollo de la ciencia en el territorio.

## **La Biblioteca dentro de la Universidad**

Desde los años 80 en las bibliotecas se hizo evidente la necesidad de abandonar la actitud custodial, practicada por las bibliotecas desde su surgimiento y comenzar el tránsito hacia la etapa poscustodial, propia de la etapa posmoderna en la que sitúa la Sociedad de la Información y del conocimiento. El avance de las bibliotecas universitarias es condicionado por el desarrollo de la Sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y las comunicaciones poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación. (González y Molina, 2008)

Las bibliotecas universitarias como muchos refieren, son la fuerza motora de las Universidades, espacios de alta creación intelectual donde la información es un recurso de alto valor. Si mantenemos la premisa, que sin información no hay desarrollo humano, entonces comprenderemos mejor esta relación sinérgica entre Universidad e Información (Sánchez, 2006). La definición de biblioteca universitarias por la Red de Bibliotecas Universitarias de España definidas en su plan estratégico 2003-2006 “La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / institución en su conjunto”.

La Gaceta Oficial de la República de Cuba (2010) define a la BU como “centro para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el



funcionamiento y la gestión de las universidades, constituido por los fondos bibliográficos, documentales, audiovisuales y digitales adquiridos por los diversos departamentos, centros y servicios, cualquiera que sea la forma de su adquisición, incluidos los legados, y aquellos donados a favor de la Universidad por otras instituciones”.

Ariola Navarrete (2014) destaca las funciones principales que deben cumplir las bibliotecas universitarias

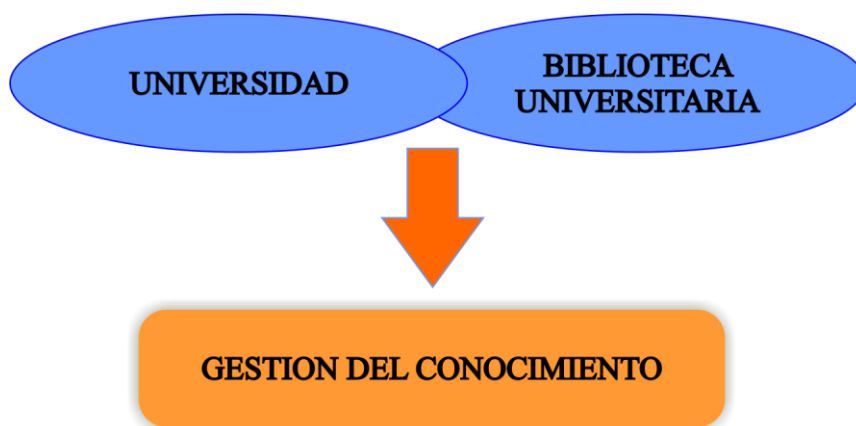
- Gestionar el conocimiento, transmitirlo, producirlo y potenciar el aprendizaje de la autogestión de la información.
- Hacer posibles los fines de las instituciones de educación superior: conservar, transmitir y crear conocimiento, teórico y aplicado; enseñar a crearlo y transmitirlo; formar profesionales competentes para atender las necesidades sociales.

Las autoras consideran que además de cumplir con estas funciones es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente sus recursos de información, con independencia del concepto presupuestario del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material ... debe funcionar un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información, la documentación en conocimiento; debe instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo (González y Molina, 2014).

La incidencia de la Biblioteca Universitaria en el proceso de evaluación externa, programas y de carreras.

La Biblioteca juega un papel vital con las funciones que realiza, pues son los centros , dentro de la Universidad que gestionan la información y los recursos; la procesan; organizan; permiten el acceso a ella a través de las diferentes herramientas para su gestión, y son las encargadas de capacitan a los usuarios para con el uso de las tecnologías hagan

un uso adecuado de ellas, en el proceso de investigación, dando lugar una nueva información y conocimientos para a su vez que sean usados por otros. Se parte de la hipótesis según Sánchez Vignau (2007) de que sin información no hay logro científico, ni desarrollo, y mucho menos, un nuevo conocimiento. Esto queda graficado de la forma siguiente donde se destaca, la sinergia entre ambos componentes en función de un estadio superior, que funciona como un eje en espiral, donde el conocimiento saliente genera una nueva información, que permite cumplir con determinadas funciones sustantivas, en este caso, una investigación, y de ello se genera un nuevo conocimiento superior (Figura 1).



### **La calidad en la Biblioteca universitaria**

La calidad de las bibliotecas universitarias debe ser entendida como las características de los productos y servicios de información que satisfacen los requerimientos de la comunidad universitaria según estándares establecidos en función a la misión, objetivos, al curriculum y las competencias que pretende desarrollar la universidad (Contreras). Para García Reche (2005), "la calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios" (Citado por González y Molina, 2008).

## **La evaluación en la Biblioteca universitaria**

La evaluación es un proceso de suma importancia debido a que contribuye a mejorar las actividades y servicios de la biblioteca, en razón de que en los servicios es donde se manifiestan las necesidades de los usuarios. De ahí que la evaluación de los servicios de la biblioteca universitaria se convierte en un elemento fundamental para la buena gestión de los servicios de los sistemas bibliotecarios. (Núñez, 2015). Sin embargo, Lancaster (1999) considera la evaluación como "un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, de sus metas y, en definitiva, de la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca". Paralelamente, se establecen normas y recomendaciones que ayudan en las tareas de evaluación.

## **Modelos para la evaluación de la Bibliotecas Universitarias**

Existen varios modelos que se utilizan para evaluar el desempeño y la calidad de los servicios que brindan las bibliotecas universitarias. Entre los más usados están: EFQM, SERVQUAL y LibQual+TM.

- **Modelo de Excelencia EFQM:** Modelo Europeo de gestión de la calidad, desarrollado por la European Foundation for Quality Management, va orientado a la calidad total de la organización y a su mejora continua. Es un modelo flexible, que se puede aplicar a cualquier organización y permite evaluarla de forma parcial o total. Contribuye además a desarrollar planes de acción y establecer métodos de trabajo dirigidos a alcanzar la excelencia en la organización, que se desarrollan como resultado del proceso de autoevaluación realizada. Puede emplearse como herramienta para el benchmarking y para la acreditación. Existen tres versiones o adaptaciones: una para grandes empresas, otra para pequeñas y medianas empresas y la tercera, dirigida al sector público.
- **Modelo SERVQUAL:** modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones en investigaciones futuras), desarrollado por Leonard L. Berry y A.

Parasuraman, y Valery A. Zeithmal en el año 2005, que identifican cuatro desajustes o diferencias Gaps dentro de las organizaciones de servicio que individualmente o en diferentes combinaciones producen un quinto desajuste entre los deseos de servicio del cliente y el servicio que realmente se recibe. Este modelo identifica las diferencias entre las expectativas de los clientes/usuarios en relación con la calidad del servicio y su opinión con respecto a los servicios ofrecidos por la biblioteca.

- Modelo LibQual+™: cuestionario desarrollado a partir del modelo Servqual pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias, está basado en la teoría de la brecha, la cual señala que la valoración de la calidad por parte del usuario se da en tres niveles las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales nivel deseado y la realidad nivel percibido. Ello permite identificar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias.

### **Indicadores de rendimiento de Bibliotecas**

Existen diferentes criterios acerca de la tipología de indicadores para medir el rendimiento de una Biblioteca. Sánchez Vignau plantea que los indicadores para medir la gestión de la biblioteca universitaria pueden agruparse en:

- Indicadores que miden el estado de la institución infraestructura.
- Indicadores que miden la gestión de los recursos de información de las bibliotecas.
- Indicadores que miden la gestión tecnológica de las bibliotecas.
- Indicadores que miden los recursos humanos de la biblioteca.

### **Indicadores que miden los componentes de la gestión que realiza la biblioteca**

Con un enfoque de sistemas organizacionales se presenta la propuesta de Van House, N, Well, B. y McClure, Ch. (1990):

- Indicadores de entradas: recursos que se introducen en el sistema personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección.

- Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos adquisiciones, catalogación, referencia.
- Indicadores de actividad: los productos y servicios creados por la biblioteca acceso a materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios.
- Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad.

Desde el punto de vista de la toma de decisiones pueden ser:

Indicadores de rendimiento operacional: relacionan las inversiones con la producción, por ejemplo: el número de registros catalogados por hora, costo de cada registro catalogado.

Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso desde la perspectiva de los usuarios. Por ejemplo: proporción de documentos del fondo que se han utilizado, satisfacción del usuario con el préstamo.

Indicadores de costo-eficacia eficiencia: se relacionan la inversión con el uso. Por ejemplo: costo total por usuario y costo por préstamo.

Indicadores de impacto: relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, usos per cápita.

### **Proceso de evaluación externa a la Universidad de Matanzas por la JAN**

Para asegurar el proceso de evaluación externa a la Universidad de Matanzas por la JAN en el año 2017, la dirección biblioteca universitaria de conjunto con el grupo de mejora, inició un proceso de estudio y análisis de las variables y compendio de instrumentos que propone la JAN para la evaluación externa, arrojando los siguientes resultados:

La Junta de Acreditación Nacional para el proceso de evaluación externa a las Instituciones de Educación Superior establece en su compendio, seis variables que son las siguientes:

Variable 1: Contexto Institucional

Variable 2: Gestión de los Recursos Humanos

Variable 3: Formación del Profesional de pregrado

Variable 4: Interacción Social

Variable 5: Infraestructura y gestión de los recursos con objetivos definidos para cada una de ellas e instrumentos.

Variable 6: Impacto Social

El análisis de cada una de las variables mostró los siguientes resultados:

Variable 1: Contexto Institucional

Objetivo: Comprobar las condiciones del contexto institucional para certificar los procesos que en ellas tienen lugar, a partir de los indicadores establecidos para esta variable en el patrón de calidad.

En el análisis de esta variable, el Departamento Servicios de Bibliotecas tiene incidencias en los indicadores siguientes: redes, locales de trabajo, estudio y descanso.

Redes:

- Utilización de las redes en la elaboración de la calidad de los procesos sustantivos.
- Acceso a bases de datos, aulas virtuales.
- Uso de los portales en función de los procesos sustantivos de la Universidad.

En locales de trabajo, estudio y descanso:

- Ambiente físico (iluminación, limpieza, ventilación).
- Equipos para el uso, dominio y desarrollo de las TIC.

Esta variable también incluye entrevistas a profesores y estudiantes.

La entrevista a profesores tiene como objetivo:

Comprobar la participación de los procesos en diversas actividades que se desarrollan como parte de sus aportes a elevar la calidad de los procesos que en él tienen lugar. Comprende además un grupo de preguntas entre las que se encuentra una referida a:

¿Si tuviese que evaluar las condiciones de los siguientes aspectos en una escala del 1 al 5 punto qué valores le daría a cada uno?

- Aulas
- Laboratorios
- Departamentos
- Mobiliario
- Residencia estudiantil
- Áreas deportivas
- Medios para la práctica del deporte
- Instalaciones para las actividades recreativas
- Medios para la práctica de la recreación

El estudio revela que no aparece reflejada la Biblioteca como espacio para el estudio.

La entrevista realizada a estudiantes nacionales y extranjeros con el objetivo de comprobar la participación de los estudiantes en diversas actividades que se desarrollan en el contexto internacional como parte de sus aportes a elevar la calidad de los procesos que en él tiene un lugar, incluye una pregunta referida a evaluar las condiciones de diferentes aspectos en el que no se refleja o evalúa la Biblioteca como espacio.

## Variable 2: Gestión de los recursos humanos

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los profesores por algunas de las actividades que se desarrollan en la Institución y su evaluación, como parte de la elevación de la calidad de los procesos que en ella tienen lugar.

La encuesta diseñada para el análisis de esta variable, aunque refleja aspectos relacionados con los trabajadores no docentes como el ambiente, clima laboral, físico, satisfacción y planes individuales; sólo se aplica a los profesores.

## Variable 3: Formación del profesional de pregrado

Objetivo: Conocer las opiniones de los estudiantes por profesores por algunas de las actividades que se desarrollan en las instituciones como parte del proceso de formación del profesional con la calidad que se requiere.

Esta variable consta de 12 ítems y de ellas la Biblioteca universitaria, tiene incidencia en cinco:

- Opinión sobre orientación al estudio.
- Vías que utilizan para la información de la actividad. Dominio de las principales problemáticas nacionales e internacionales.
- Disponibilidad y uso de la Información Científico Técnica (ICT). Calidad de los textos, condiciones de los lugares de estudio (Biblioteca).
- Empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). Disponibilidad de medios formativos para estudiar, consultas que realizan de literatura en soporte digital.
- Página Web, aulas virtuales, literatura en soporte digital que disponen, materiales elaborados por docentes.

Reunión con profesores:



De 9 ítems a tratar en las reuniones con los profesores, se evalúan dos relacionados con la Biblioteca universitaria: servicio de información y empleo de las TIC.

El compendio de la JAN consta de 11 tablas estadísticas. La 3.11. Está referida a los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil de los últimos 5 años. La misma consta de 9 preguntas y de ellas las preguntas 3: Bibliografía actualizada y la pregunta 4: Consulta de Bibliografía en idioma extranjero, se relacionan con la actividad de gestión y aseguramiento bibliográfico que realiza la biblioteca.

#### Variable 4: Interacción Social

Esta variable incluye diferentes encuestas a directivos, líderes de proyectos y profesores, sobre el comportamiento de algunos indicadores referidos a la investigación científica, el posgrado y la proyección comunitaria de la Universidad. Consta de 14 ítems y de ellos la Biblioteca universitaria tiene incidencia en los siguientes:

- Efectividad del posgrado en sistema de superación de los profesores (la DICT tiene implicación en el posgrado).
- Integración del posgrado a las líneas priorizadas de investigación.
- Influencia del posgrado en la calidad de la formación
- Integración del posgrado a las líneas priorizadas de investigación.
- Transformaciones logradas en las comunidades desde los proyectos comunitarios.
- Divulgación de las acciones comunitarias.
- Socialización de la producción científica del claustro.
- Pertinencia de las líneas de investigación.
- Accionar estratégico en favor del desarrollo sostenible y protección ambiental.

Como parte de la comprobación de esta variable, se realizan entrevistas grupales con el objetivo de comprobar las fortalezas y debilidades declaradas en la misma entre las que se encuentran las siguientes:

La encuesta con líderes científicos incluye 6 preguntas y de ellas 3 impactan en el accionar de la Biblioteca universitaria para contribuir a las estrategias de formación doctoral, medioambiental y servicios científico técnicos que se ofrecen a la comunidad científico y académica como lo son:

1. ¿Cuántos doctores y master están formados?
2. Relacionada con investigaciones que se trabajan en la estrategia medioambiental de la Universidad.
3. ¿Se desarrollan desde la Universidad, servicios científicos técnicos, puede enumerar?

El análisis de las fuentes de Información comprende entre otros aspectos el chequeo de ranking y la descripción del sistema de recursos de extensión universitaria en el que la Biblioteca universitaria juega un papel fundamental para contribuir a la visibilidad, posicionamiento de la producción científica.

Variable 5: Infraestructura y gestión de los recursos.

Esta variable para su evaluación por los expertos de la JAN incluye:

- Dos cuestionarios sobre satisfacción en el uso de servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria y de servicios que se prestan en el contexto institucional que tributan a la calidad los procesos que en él tienen lugar.
- Guía de observación a diferentes locales y áreas de la Universidad con el objetivo de conocer el estado de algunos locales del contexto institucional que tributan a la calidad de los procesos que en ellos se desarrollan.
- Guía de observación al estado de las instalaciones deportivas y sociales (teatros, salas de video, áreas deportivas, piscina, etc.)

El análisis de esta variable revela los siguientes resultados:

- No aparece reflejado en la guía de observación a diferentes locales y áreas de la Universidad el recorrido a la Biblioteca como espacio. Los cuestionarios sobre la

satisfacción en el uso de los servicios para estudiantes becarios, no incluye los servicios bibliotecarios.

- El cuestionario sobre satisfacción en el uso de los servicios informáticos, de igual manera no refleja los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria a través de la página web.

#### Variable 6 Impacto Social

Esta variable incluye cinco entrevistas y un banco de preguntas para entrevistas que, a su vez, permiten recoger datos e información primaria sobre los indicadores y criterios de la variable 6. Impacto social.

En ambos cuestionarios aplicados a empleados y profesores se mide el grado de satisfacción con la calidad de los servicios que ofrece la universidad y la red informática, sin embargo, no se mide el grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios que constituyen el centro de apoyo a la docencia, la investigación y el aprendizaje.

#### Conclusiones

La acreditación es el reconocimiento de la calidad demostrada por las Instituciones de Educación Superior y para se desarrolla previamente un proceso de autoevaluación teniendo en cuenta un grupo de indicadores y variables que aseguran el éxito de proceso

La biblioteca universitaria como centro de apoyo a la docencia, la investigación y el aprendizaje, incide en el logro de estos resultados. Corresponde entonces a sus directivos y grupo de mejora, diseñar una estrategia para asegurar el éxito de este proceso de evaluación.

#### Referencias bibliográficas:

ARIOLA NAVARRETE, O. y BUTRÓN YÁÑEZ, K. (2008) Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. [En línea]. *Biblioteca universitaria: Revista de la Dirección*

*General de Bibliotecas de la UNAM Nueva época*, 11(2), julio-diciembre. [Consulta: 3 de abril de 2019]. [Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/285/28512656002>]

CONTRERAS CONTRERAS, F. *Evaluación, acreditación de carreras y bibliotecas de Educación Superior*. Perú: Colegio de Economistas del Callao, 2011.

CUESTA RODRÍGUEZ, F. *Evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey*. [En línea]. Tesis Doctoral. La Habana: Editorial Universitaria, 2015. [Consultado: 3 de abril de 2019]. Disponible en: <http://abcd.umcc.cu/bases/bvirt/CICTBVUM459520944-4929>

CUBA. GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CUBA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA. *Decreto-Ley no. 271 de las bibliotecas de la República de Cuba*. [En línea]. La Habana: Ministerio de Justicia, 2010, 6 p. [Consultado: 13 de noviembre de 2020].

DEPAZ TOLEDO, Z. y CUBA SANCHO, J. *Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación en la UNMSM*. Lima: UNMSM, 2003.

DUQUE TORRES, D. *Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas*. La Habana: Universidad de La Habana. 2008.

GARCÍA NARANJO, M. y PINO BATISTA, M. G. *Sistema de evaluación y acreditación en la educación superior cubana: un modelo para la gestión de la calidad*. Revista Atenas [en línea]. Universidad de Matanzas. No. 21 Vol. 4, 2013. ISSN: 1682-2749 [Consulta: 5 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478048957003>

GARCÍA RECHE G, CANDIL GUTIÉRREZ M. y BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, A.T. Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. [En línea] (75-76):115-332004. [Consultado: 12 de abril de 2008]. Disponible en: [http://www.aab.es/pdfs/baab75\\_76/75a12](http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12)

GONZÁLEZ GUTIÁN, M. V. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED* [en línea] No. 2 V.18. Ciudad de La Habana, ago. 2008 [Consulta: 5 de octubre de 2019] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)

LANCANSTER, F. W. La evaluación de los servicios bibliotecarios. Un resumen conciso de la literatura existente. [En línea]. *Investigación bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información*. México, UNAM No. 18 Vol. 9, p. 25-37, ene.-jun. 1995. [Consulta: 13 de noviembre de 2019]. Disponible en: <file:///Downloads/Dialnet-EvaluacionDeBibliotecas-4291123>

MARTÍN GAVILÁN, César. La Gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. *Temas de Biblioteconomía* [en línea] 2008. [Consulta: 5 de octubre de 2019] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/14883/>

MOSCOSO, P. *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el espacio Europeo de Enseñanza Superior*. [En línea]. [Consulta: 5 de octubre de 2019] Disponible en: [https://biblioteca.uam.es/sc/documentos/Jornadas\\_REBIUN/4%20-%20nueva\\_mision\\_bibliotecas.pdf](https://biblioteca.uam.es/sc/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf) 2003

NÚÑEZ COLLADO, Dulce María. *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*. [En línea]. Universidad de Murcia, 2015 [Consulta: 5 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362657/TD%C3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed>

PINTO, M. BALAGUÉ, N. Y ANGLADA, LI. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea] España. No. 3 Vol. 30, julio-septiembre, 364-383, 2007. [Consulta: 5 de octubre de 2019]. ISSN 0210-0614. Disponible en: <http://core.ac.uk/download/pdf/267833244>

SALGADO BATISTA, D.; GUZMAN SANCHEZ, M. V. y MACÍAS RIVERO, Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. *ACIMED* [en línea] Ciudad de La Habana. No. 2 Vol. 23 abr.-jun. 2012 [Consulta: 25 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?S1024-94352012000200006>

SANCHEZ VIGNAU, M.C. Ciencia, investigación y cultura de la Biblioteca universitaria actual. Conferencia magistral Congreso de la SOCIT, septiembre de 2006

TORRES FERNÁNDEZ, P. y GALDÓS SOTOLONGO, S. A. *Evaluación institucional*. La Habana: Ed. Academia, 2007.

ROJAS BENÍTEZ, J. L. *Evaluación de los servicios de información* La Habana: Ed. Félix Varela, 2006.



---

*Monografías 2020*  
*Universidad de Matanzas* © 2020  
*ISBN: 978-959-16-4472-5*