

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE POSGRADOS

### PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA COHORTE 2021

---

**Tema:** LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de Magíster  
en Bibliotecología y Archivología

**Modalidad de Titulación:** Proyecto de Titulación con Componente de Investigación  
Aplicada

**Autora:** Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano

**Directora:** Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay Magíster

Ambato – Ecuador

2023

## **A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Licenciada Ruth Armenia Zamora Sánchez Máster y Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “*La calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios*” elaborado y presentado por la Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano, para optar por el Título de cuarto nivel de Magíster en Bibliotecología y Archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Lcda. Ruth Armenia Zamora Sánchez MSc.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Lcda. Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS, le corresponde exclusivamente a: Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano, Autora bajo la Dirección de la Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay Magíster, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano*  
*c.c.: 1803330719*  
**AUTORA**

-----  
*Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay Magíster*  
*c.c.: 1309970190*  
**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano*  
*C.C.:1803330719*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Justificación .....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 General .....	3
1.3.2 Específicos .....	3
CAPÍTULO II .....	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
2.1. Estado del arte .....	4
2.2. Fundamentación teórica.....	9
2.2.1. Calidad .....	9
2.2.2. Normativa legal de la calidad .....	11
2.2.3. Calidad en biblioteca .....	14
2.2.4. Calidad en el servicio.....	17
2.2.5. Calidad en los servicios de la biblioteca .....	20
2.2.6. Evaluación de la calidad en bibliotecas .....	22
2.2.7. Modelos de medición de la calidad en el servicio .....	23
2.2.8. Historia de las evaluaciones de las bibliotecas ecuatorianas .....	34
2.2.9. Satisfacción del usuario .....	38
CAPÍTULO III .....	42
MARCO METODOLÓGICO .....	42

3.1. Ubicación .....	42
3.2. Equipos y materiales .....	43
3.3. Tipo de investigación .....	43
3.4. Prueba de hipótesis .....	44
3.5. Población o muestra .....	45
3.6. Recolección de información .....	47
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	49
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados .....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>51</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Análisis y discusión de los resultados .....	51
4.1.1. Descripción de las características de las muestras .....	51
4.1.2. Descripción de las preguntas del cuestionario .....	53
4.1.3. Resultados del cuestionario aplicado a estudiantes .....	54
4.1.4. Resultados del cuestionario aplicado a docentes .....	59
4.1.5. Resultados globales estudiantes.....	65
4.1.6. Resultados globales docentes.....	68
4.2. Propuesta.....	71
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>74</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS .....</b>	<b>74</b>
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones .....	75
5.3 Bibliografía .....	76
5.4. Anexos .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de calidad .....	9
Tabla 2. Conceptualización de calidad en la literatura de bibliotecología y ciencias de la información .....	14
Tabla 3. Criterios de evaluación de calidad en el servicio por parte de los consumidores .....	18
Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL .....	24
Tabla 5. Dimensiones del modelo SERVPERF.....	26
Tabla 6. Dimensiones del modelo LibQual .....	27
Tabla 7. Ejemplo valores adecuación del servicio modelo LibQual .....	29
Tabla 8. Ejemplo valores superioridad del servicio modelo LibQual .....	31
Tabla 9. Modelos de evaluación de la calidad .....	33
Tabla 10. Indicadores utilizados en la evaluación de las bibliotecas ecuatorianas ....	35
Tabla 11. Estándar 17: Bibliotecas .....	36
Tabla 12. Presupuesto de equipos y materiales .....	43
Tabla 13. Ficha técnica de la Encuesta LibQual adaptada para usuarios de biblioteca .....	48
Tabla 14. Distribución de usuarios según perfil y facultad .....	52
Tabla 15. Dimensión valor afectivo del servicio estudiantes .....	55
Tabla 16. Dimensión la biblioteca como espacio estudiantes .....	56
Tabla 17. Dimensión acceso a la información estudiantes .....	58
Tabla 18. Dimensión valor afectivo del servicio docentes .....	60
Tabla 19. Dimensión la biblioteca como espacio docentes .....	62
Tabla 20. Dimensión acceso a la información docentes .....	63
Tabla 21. Dimensiones LibQual estudiantes .....	65
Tabla 22. Dimensiones LibQual docentes .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pasado, presente y futuro de la calidad.....	11
Figura 2. Sistema ecuatoriano de calidad .....	12
Figura 3. Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio .....	20
Figura 4. Adecuación del servicio modelo LibQual .....	30
Figura 5. Superioridad del servicio modelo LibQual .....	31
Figura 6. Objetivos del estudio de satisfacción de usuarios .....	40
Figura 7. Ubicación del estudio .....	42
Figura 8. Distribución de usuarios según perfil y facultad .....	52
Figura 9. Dimensión valor afectivo del servicio estudiantes .....	55
Figura 10. Dimensión la biblioteca como espacio estudiantes .....	57
Figura 11. Dimensión acceso a la información estudiantes .....	58
Figura 12. Dimensión valor afectivo del servicio docentes .....	60
Figura 13. Dimensión la biblioteca como espacio docentes .....	62
Figura 14. Dimensión acceso a la información docentes .....	64
Figura 15. Superioridad (calidad) estudiantes .....	66
Figura 16. DM score (satisfacción) estudiantes .....	67
Figura 17. Superioridad (calidad) docentes .....	69
Figura 18. DM score (satisfacción) docentes .....	70



## AGRADECIMIENTO

Amado Dios, te doy las gracias por tu infinito amor demostrado en todos los caminos transitados, y ahora en una etapa más en mi vida, porque donde se terminaron mis fuerzas, empezaron las tuyas y me diste un corazón firme y determinado para no rendirme jamás.

Gracias, porque he recibido muchas bendiciones y esta es una más que se añade a mi vida, permite que la preparación que he tenido sea de beneficio para nuestros semejantes y de gloria para ti, donde tu nombre sea exaltado porque has permitido que mis padres, hermanos, tíos, amigos y compañeros sean el apoyo idóneo, que me han animado a continuar adelante con esta preparación.

Mi tutora Licenciada María de los Ángeles Ormaza

Mi asesor Ing. Patricio Carvajal

Mis tutoras Licenciada Cristina Mantilla y

Licenciada Ruth Zamora

Compañeras y amigas de trabajo

Y finalmente a la todos los que forman parte de esta noble institución por su ayuda desinteresada, en algún momento de esta travesía que hoy termina.

*Gracias*

## DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional,  
en toda mi vida y mi carrera académica y profesional,  
lo que ha hecho de mí la mujer que soy.

Mis hermanos Daniela y Andrés  
para que lo tomen como ejemplo de superación.

Mis tíos, sobrinos y demás familiares  
que constantemente me han apoyado.

Mis amigas hermanas de corazón  
por siempre estar pendiente de mí.

Mi compañero de vida  
para demostrar que, aunque las cosas se compliquen  
siempre habrá un motivo para seguir.

*Any*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:**

*LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS*

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** *Proyecto con Componente de Investigación Aplicada*

**AUTORA:** *Doctora Ana de Lourdes Romo Bejarano*

**DIRECTORA:** *Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay Magíster*

**FECHA:** *Veinticuatro de marzo de dos mil veintitrés*

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación planteó como principal objetivo, el analizar la calidad y la satisfacción de los usuarios en los servicios que prestan las bibliotecas universitarias, lo que representa un estudio de investigación de tipo aplicada, donde se inició con la presentación de la justificación y los objetivos general y específicos, mismos que se cumplirán en el desarrollo de la investigación, luego se expone la revisión de la literatura que permitió construir el estado del arte, considerando los antecedentes investigativos a nivel nacional e internacional, donde se muestran las investigaciones publicadas hasta el momento, así también para construir la fundamentación teórica de las variables de estudio que da paso a la elección de la metodología a aplicar para la recolección de los datos.

Para dar cumplimiento al objetivo general, así como los específicos se calculó el tamaño de la muestra de los docentes y estudiantes usuarios de las ocho bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato que se encuentran ubicadas dentro del campus estudiado para el período académico octubre 2022 – marzo 2023, a los cuales se les solicitó la colaboración para responder el cuestionario del modelo LibQual. Este modelo es el que se ha seleccionado, luego de haber revisado la literatura correspondiente, verificando que ha sido aplicado en varias bibliotecas, así como

también en diferentes Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) a nivel mundial, ya que es un modelo creado específicamente para estos.

La herramienta del modelo LibQual, consta de 22 preguntas, agrupadas en tres dimensiones como son el valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y el control de la información, mismo que luego de ser aplicado a los usuarios de biblioteca, permitió conocer la calidad de los servicios a partir de la percepción que tienen los usuarios al recibir estos servicios, cuyos resultados obtenidos, luego de ser analizados permiten proponer estrategias que ayuden a mejorar la calidad y la satisfacción de los usuarios con los servicios que se brindan en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato Campus Huachi.

**DESCRIPTORES:** *CALIDAD, SERVICIO, BIBLIOTECA, SATISFACCIÓN, USUARIO, MODELO, LIBQUAL, UNIVERSITARIAS, EVALUACIÓN, ESTRATEGIA.*

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.Introducción

El tema del presente trabajo de investigación es : “La calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios”, donde se resalta a la calidad como un eje principal; debido a que su presencia denota superioridad, en la elaboración de productos y prestación de servicios, llegando a ser parte fundamental de un sistema de administración estratégica orientada al cliente y en el caso de las bibliotecas al usuario; es así que se indagó en diversidad de bibliografía, especialmente publicaciones de artículos científicos en importantes revistas a nivel de América y Europa igualmente, en libros relacionados con el tema de calidad y satisfacción de usuarios.

Este trabajo está estructurado en cinco capítulos; en el Capítulo I, se presenta el problema de investigación de una manera detallada; el Capítulo II, da a conocer los antecedentes investigativos, presentando el estado del arte que sustenta el trabajo; Capítulo III, describe el marco metodológico; en el Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos, su análisis correspondiente y discusión, finalmente en el Capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado.

Una de las limitaciones principales encontradas en la presente investigación, radica que, en nuestro país el tema de calidad en los servicios bibliotecarios no es un tema que haya tenido mucha investigación hasta el momento; por lo que, existen pocas publicaciones nacionales al respecto, así tenemos a Bretaña e Inca (2021), Gamboa (2020), Claudio y López (2020) y Campos y Loza (2011), a pesar de que el tema en países europeos dejó de pasar de ser una moda, para convertirse en un reto que día a día se lo tiene presente en cada actividad que se realiza; hasta ahora se puede indicar que aún en nuestro país el tema está en pleno desarrollo por las publicaciones realizadas recientemente, es así que, esta investigación contribuirá de una manera positiva aportando más conocimiento sobre el tema de investigación.

## **1.2.Justificación**

La presente investigación, es de gran relevancia, ya que al respecto sobre estudios de calidad en servicio de bibliotecas y/o satisfacción de usuarios, no existen muchas publicaciones previas en nuestro país, a pesar que, en la propuesta para la próxima evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas para el año 2025, uno de sus elementos fundamentales hace referencia a que la biblioteca debe desarrollar procesos permanentes de monitoreo, evaluación y medición integral de la calidad de los servicios bibliotecarios prestados.

En tal sentido, la investigación que se presenta, tiene como propósito referir un modelo que permita medir la percepción de calidad en los servicios bibliotecarios, así como también la satisfacción de usuarios, para de esta forma contar con una fuente de información que evidencie uno de los elementos fundamentales del estándar 17 de la próxima evaluación institucional y a su vez permita identificar estrategias que permitan elevar la percepción que los usuarios tienen de los servicios que reciben en las bibliotecas universitarias. Por otra parte, servirá como plan piloto para normar criterios de calidad en el servicio, en todas las bibliotecas del Campus Huachi, mediante la aplicación de estrategias que se implementarán de forma gradual en dichas unidades, con criterios de calidad requeridos y de esta manera fortalecer el desarrollo profesional del personal de bibliotecas.

De acuerdo con, Sajna y Haneefa (2021) donde concluyen luego de su estudio, que la calidad del servicio de las bibliotecas no está a la altura de las expectativas de sus usuarios; ya que estos tienen expectativas muy altas, por lo que, las perciben bajas, para esto las bibliotecas deben actualizar sus recursos y servicios con regularidad para satisfacer las necesidades cambiantes de sus usuarios y es importante y necesario llevar a cabo programas adecuados de orientación al usuario. Los resultados obtenidos del mencionado estudio, sugieren los elementos que deben mejorarse para aumentar la calidad del servicio de las bibliotecas especializadas, como ocurre en la India.

De igual manera, Yi et al. (2022) en su estudio amplían la discusión sobre los servicios bibliotecarios académicos de calidad al introducir el concepto de curación de contenidos que utiliza las ventajas de las tecnologías móviles para superar las

limitaciones existentes en los servicios bibliotecarios que son insuficientes para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios. De esto que, finalmente mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, es el objetivo primordial de cualquier servicio de información, así como el mantener una mejora continua en los servicios para satisfacer las necesidades de todos y cada uno de los usuarios.

De las evidencias anteriores, los autores coinciden en que es necesario mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, así como, mantener programas de mejora continua en los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. General**

Analizar la calidad y la satisfacción de los usuarios en los servicios que prestan las bibliotecas universitarias.

#### **1.3.2. Específicos**

- a) Revisar la literatura para construir la fundamentación científica de las variables de estudio sobre la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios.
- b) Identificar el nivel de calidad, mediante un diagnóstico para conocer la situación actual en los servicios que proporcionan las bibliotecas del Campus Huachi de la Universidad Técnica de Ambato.
- c) Medir la percepción de satisfacción de los usuarios, a través de la aplicación de una encuesta, para la identificación de los puntos críticos del servicio que proporcionan las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.
- d) Proponer estrategias, para fortalecer los criterios de calidad en los servicios que entregan las bibliotecas universitarias.

## **CAPÍTULO II**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En este capítulo, se presentan los argumentos y resultados de estudios e investigaciones previas relacionadas con la calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios. La revisión de los contenidos, se realizó con rigurosidad científica, con especial énfasis en investigaciones importantes realizadas a nivel nacional e internacional. De esta manera, los antecedentes del estudio; sustentan la base teórica, apoyadas en los conceptos de autores relacionados con el tema de investigación.

#### **2.1. Estado del arte**

La calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias es un tópico muy importante a nivel mundial que se ha tratado desde hace ya varios años; tomando como punto de referencia el mismo inicio la evaluación de estos servicios, donde inicialmente se realizaban utilizando datos estadísticos, posteriormente con el avance de la tecnología, la diversificación de servicios y la creación de grupos de profesionales especializados en el área, actualmente, estas se realizan aplicando diversos métodos de evaluación, creados con el objetivo de lograr la calidad a nivel de la educación superior.

De lo anterior, las bibliotecas de las instituciones de educación superior en el país, requieren ser evaluadas porque se ven limitadas en diversos aspectos, de esto que es primordial mejorar el servicio a los usuarios, mediante herramientas que les permitan por si mismos ser sus propios generadores de conocimiento. Por tal razón, se han revisado investigaciones científicas publicadas a nivel internacional relacionadas sobre el tema en estudio, que se presentan a continuación, de las cuales se mencionan las más relevantes por su aporte al desarrollo de esta investigación.

De igual manera, el informe técnico reportado por Martínez-Molina et. al. (2018) sobre "Evaluación de la calidad percibida, la satisfacción y la lealtad con los servicios de biblioteca en la Universidad Autónoma de Madrid para el período 2017-2018" (p. 1), hacen referencia a una herramienta de evaluación que se basa en un modelo bifactorial



de calidad percibida con tres factores específicos, como son: atención, instalaciones y producto; un factor de calidad general; y una medida de lealtad. Entre los objetivos del proyecto, está el de mejorar el instrumento de medida, determinar los factores que influyen en la satisfacción y lealtad de los usuarios, establecer los niveles de calidad de la biblioteca y comparar las percepciones de calidad.

Sobre el mismo informe, un tema importante de discusión, son los factores de calidad percibida, que explican la mayor parte de la variabilidad, relacionada con la satisfacción de los usuarios, y a su vez, la satisfacción explica la mayor parte de la variabilidad, relacionada con la lealtad, los cuales están muy relacionados con el servicio de las bibliotecas. Por otra parte, la calidad general fue quien mejor explicó la satisfacción (con el personal, instalaciones, producto y global), por lo que, la impresión general de la calidad que tienen los usuarios, se trasfiere a todos los aspectos y servicios que las bibliotecas ofrecen. En el caso de la lealtad, evaluada por primera vez en este estudio, la satisfacción global fue la variable explicativa más importante para todos los usuarios, seguida por la satisfacción con las instalaciones para los estudiantes de pregrado y posgrado y por la satisfacción con el producto para los profesores. (Martínez-Molina et. al., 2018, p. 16).

De otra manera, Vásquez y Gabalán (2019) en su estudio de caso con el tema: “La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios”, analizan la satisfacción con la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias modernas, para identificar como los usuarios perciben la transformación de la biblioteca con la aparición de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para lo que crearon un instrumento de recolección de datos, que fue aplicado a los usuarios de los servicios de la biblioteca, obteniendo como resultado que el desempeño de la biblioteca, es aceptable pero es necesario hacer correctivos para alcanzar la excelencia.

Dentro del mismo estudio, una de las conclusiones de Vásquez y Gabalán (2019), fue que se permitió identificar los servicios ofrecidos y reconocer lo que los usuarios piensan, estableciendo cuan cerca o lejos se encuentran los servicios, relacionándolos con la transformación que debe sufrir la información que presenta la biblioteca para obtener un conocimiento concreto por los usuarios, que satisfagan sus requerimientos,

enmarcado en que la biblioteca debe cumplir para ser partícipe de la sociedad de la información y el conocimiento.

Asimismo, en la investigación titulada “Calidad del Servicio Bibliotecario: Universidad de Managua”, realizada por Valle et. al. (2020), hacen referencia a un tema muy importante, en la universidad coexisten dos tipos de generaciones como son los nativos digitales y los inmigrantes digitales, ya que esto nos propone un nuevo escenario que demanda nuevos paradigmas de como la calidad es concebida, enmarcando a esta en satisfacer las necesidades y expectativas de estos, así como, la mejora continua como eje fundamental para el trabajo del personal bibliotecario. Todo esto, coadyuvará a que la calidad en la educación, se convierta en un factor clave para que cada país, sea más competitivo; esto es, el fundamento para que se hayan desarrollado procesos de evaluación y acreditación de la calidad, desde la filosofía de la mejora continua en las instituciones de educación superior en varios países.

Dentro de esta perspectiva, la conclusión de la investigación obtenida por Valle et. al. (2020), es que:

En los modelos y sistemas de gestión en la educación superior contemporánea, se evidencia una marcada orientación hacia la calidad y la gestión de esta desde una visión holística; así como, a considerar la disponibilidad de información oportuna y actualizada en el servicio de las unidades organizativas como un factor clave para alcanzar los niveles de calidad a que se aspira. De este modo, la secuencia lógica seguida para el logro del objetivo, evidenció su viabilidad al permitir obtener un conjunto de acciones que al ser aplicadas impactaron positivamente en la calidad de los servicios bibliotecarios. (pp. 9-10).

Cabe considerar, por otra parte, el estudio realizado por Amanullah et. al. (2021) “*The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected Public Libraries in Bangladesh*”, presentan dentro de los resultados obtenidos que la empatía y la seguridad son los predictores más significativos que determinan la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas, de esto que las mejoras deben centrarse en ofrecer instalaciones de última generación; así como también, ofrecer un trato acogedor,

individualizado y amistoso hacia los usuarios que tendrán una relación positiva significativa con su satisfacción.

Aunando a la situación, la investigación publicada por Igbínovia (2022) que lleva por título: *“Improving Library Service Delivery by the Instrumentality of Knowledge Management Practices: A Critical Review”*, hace referencia a que el prestar un servicio de calidad estará siempre en el corazón de las instituciones y la mejora constante de estos, será el núcleo de las operaciones de la biblioteca, donde demuestra que la práctica de gestión del conocimiento con sus siglas en Inglés KMP (*Knowledge Management Practices*) es un factor influyente de gran importancia en la mejora de la prestación de servicios, aumentando la lealtad de los usuarios. Así también, nos habla del modelo SECI por sus siglas en inglés (*Socialization, Externalization, Combination and Internalization*) que nos presenta una guía de trabajo para que adopten las bibliotecas prácticas de gestión del conocimiento para mejorar la prestación de servicios.

Asimismo, resulta interesante, en el mismo reporte de Igbínovia (2022), que en su primera recomendación nos dice que: “La administración de las bibliotecas debe tratar a su personal como un activo de conocimiento, a través del desarrollo de capacidades y recompensar la práctica excepcional de KM dentro de la biblioteca.” (p. 35). Así, la gestión del conocimiento (KM), es la capacidad que tiene una organización para crear y compartir nuevos conocimientos dentro de esta, e integrarlos en el flujo/estructura de servicios y productos de la organización.

En cuanto a las investigaciones que se han realizado en el país, anticipando que no se puede contar con gran variedad, ni cantidad de publicaciones sobre el tema de estudio; esto es, en lo correspondiente a artículos científicos. Por otra parte, cabe mencionar que, a nivel de investigación de cuarto nivel, el tema en estudio es muy poco tratado; sin embargo, de la revisión bibliográfica, se obtuvo las siguientes aportaciones actuales.

En esta perspectiva, la investigación realizada por Gamboa (2020) denominada: “Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020”; tuvo como

objetivo general el determinar la relación que existe entre la calidad del servicio que prestan las bibliotecas y los recursos didácticos que los docentes utilizan, se realizó la encuesta a 30 docentes y los hallazgos observados muestran que la calidad en los servicios de la biblioteca con un 53,3% se califica como regular y con un 46,7% los recursos de enseñanza son aceptables, lo que indica una correlación directa y significativa, lo que conlleva a recomendar mejorar la calidad en los servicios de la biblioteca y en el uso de los recursos de enseñanza correctamente.

Por su parte, Bretaña e Inca (2021), reportan en su trabajo título “Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador”, indican que es de gran utilidad aplicar las normas internacionales tanto en la gestión de la calidad como en la gestión de las bibliotecas con el objetivo de mejorar los servicios que se prestan en las instituciones de educación superior. También nos indica que para cumplir con los estándares de acreditación se debe disponer de instalaciones adecuadas para la biblioteca, un acervo bibliográfico físico y digital acorde a la oferta académica, así como un sistema informático, suficientes recursos económicos y lo más importante personal capacitado para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

De la revisión de autores y sus resultados de investigaciones tanto internacionales, como nacionales, se pueden encontrar varios puntos en común entre los autores que se enfocan en la relevancia para mejorar la calidad del servicio de las bibliotecas y satisfacción de los usuarios, tales como:

Poner especial atención en las instalaciones, producto y servicios, en el personal, los recursos, mejorar las tecnologías de la información y comunicación, la prestación de los servicios de calidad para determinar e innovar, identificar los servicios ofrecidos y reconocer el pensamiento de los usuarios. Considerando que, en la actualidad en la universidad, coexisten dos tipos de generaciones como son los nativos digitales y los inmigrantes digitales. Para ello, es necesario, mejorar la calidad de manera general, y ganar una medida de lealtad, para lograr satisfacción, atrayendo así a más usuarios. Todo ello, significa contribuir, mediante su capacidad como organización para crear y compartir nuevos conocimientos, fomentar la investigación y mejorar las prácticas de gestión del conocimiento.

Para cumplir con este propósito, deberá modificar o reafirmar las políticas de gestión de la calidad de los servicios, implementar procesos de mejora de la calidad en la biblioteca, acoger normas internacionales, tanto en la gestión de la calidad, como en la gestión de las bibliotecas, con el objetivo de alcanzar los niveles de calidad deseados, mediante un conjunto de acciones que al ser aplicadas impactarán positivamente en la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios.

## 2.2. Fundamentación teórica

### 2.2.1. Calidad

La palabra calidad tiene muchos significados, así es como diferentes y variados autores que han escrito al respecto; es de vital importancia para la presente investigación tener muy claro el concepto de lo que es la calidad, por lo que se presentan a continuación una tabla que resume las diversas definiciones de varios autores, así como de famosos gurús de la calidad.

**Tabla 1**

*Conceptualización de calidad*

Autor	Criterio
Walter A. Shewhart	“La calidad es la bondad de un producto”
W. Edward Deming	“El control de calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda”.
Joseph M. Juran	“Calidad es ausencia de defectos y adecuarse al uso”.
Armand V. Feigenbaum	“Sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea

posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción del cliente”.

- Kaoro  
Ishikawa “Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”.
- Masaaki  
Imai "La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".
- Philip B.  
Crosby “Calidad total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, es estándar, es cero defectos”.
- H. James  
Harrington “Cumplimiento o superación de las expectativas de los clientes a un costo que les representa valor”.
- David  
Griffits “Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, tanto los clientes internos como los externos”.
- José J.  
Montaño  
Larios “Calidad es hacer las cosas con la plena convicción de que para hacerlas hemos puesto lo mejor de nuestros conocimientos y habilidades, sin escatimar esfuerzos y esperando que, quien haga uso de ellas, tenga una plena satisfacción y alegría”.

---

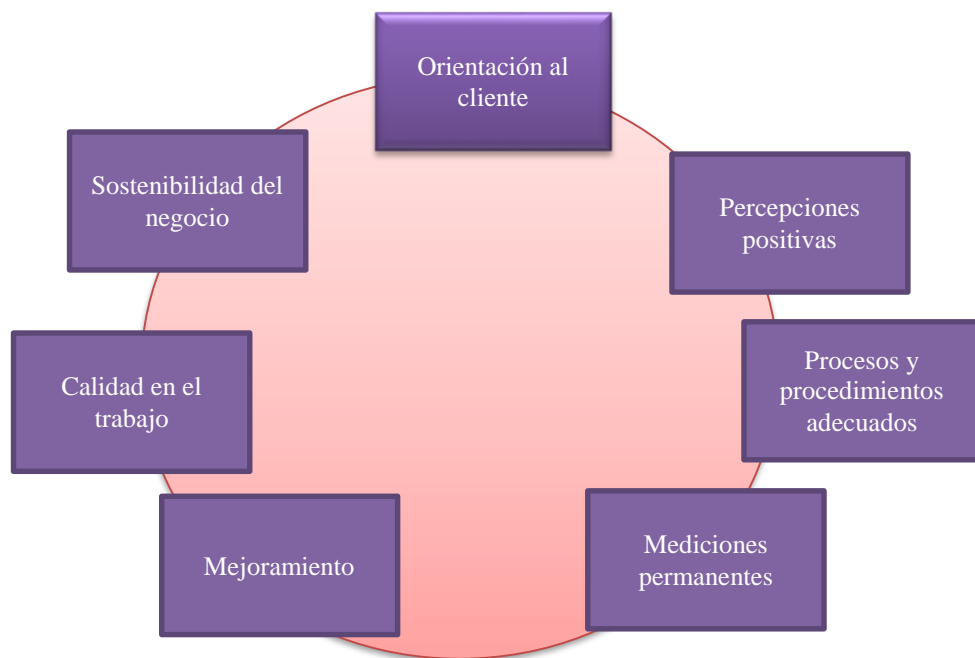
Fuente: Revisión de la literatura

Podemos observar que, en varias de estas definiciones, es el cliente quien califica la calidad al recibir el producto o servicio, es así que se debe valorar la importancia que este tiene, ya que sin clientes no puede existir negocio. Así también apreciamos que la calidad tiene su historia desde los primeros autores americanos como Shewhart,

Deming, Juran, Feigenbaum, pasando por los autores japoneses Ishikawa, Imai, Ohno, Shingo, Taguchi hasta los modernos autores occidentales Crosby y Garvin, por su parte Vargas y Aldana de Vega (2014) nos hablan del comportamiento interesante que tiene la calidad indicando que esta tiene un pasado, presente y futuro que debemos tener presente para comprender la magnitud de su significado, así como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1**

*Pasado, presente y futuro de la calidad*



Fuente: Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2014)

Es así como la calidad engloba varias aristas que en conjunto permitirán alcanzar la calidad, de donde el concepto de calidad ha variado con el paso del tiempo, así como también varía según el contexto en el que lo utilizamos, diremos que un producto o servicio es de calidad cuando cumple las expectativas del cliente, aunque en la práctica la calidad es lo que sitúa a una empresa o institución por sobre o debajo de la competencia, lo que a largo plazo la llevará a su progreso u obsolescencia.

### **2.2.2. Normativa legal de la calidad**

Como parte principal de la presente investigación, es necesario tener en cuenta la normativa legal del país en lo relacionado al tema de calidad que es la directriz principal de este trabajo, donde tenemos a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, emitida por el Congreso Nacional en Registro Oficial S. 26, con fecha 08 de febrero del 2007 y reformada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 587, 29-XI-2021, que tiene el objetivo de establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de calidad, nos brinda parámetros a considerar referente a su desarrollo y promoción así como las infracciones y sanciones a las que las actividades de producción de bienes y prestación de servicios están sujetos dentro del territorio ecuatoriano.

Para comprender de una mejor manera como se encuentra estructurado El Sistema Ecuatoriano de la Calidad, se presenta la siguiente figura:

**Figura 2**

*Sistema ecuatoriano de calidad*



Fuente: Revisión de la literatura

Miramos las instituciones, organismos, comités y entidades que forman parte del Sistema Ecuatoriano de Calidad, quienes en su sector que rigen, son las encargadas de velar por el cumplimiento cabal en el país.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Cultura (LOC), en Registro Oficial 6to. S. 913, publicada con fecha 30 de diciembre de 2016, establece entre varios temas los



principios rectores de un nuevo marco regulatorio para bibliotecas, archivos y museos; en sus artículos: 39, 40 y 41. Tales artículos señalan:

Art. 39.- De las bibliotecas.- Se considera biblioteca a un centro organizado que custodia y dispone de acervos bibliográficos y documentales en varios soportes, que incluyen repositorios de hemerotecas, mediatecas, cinematecas, fonotecas y archivos digitales, entre otros, que satisfacen la necesidad de información, educación, investigación y conocimiento de la ciudadanía. La naturaleza, uso y responsabilidad sobre los acervos quedará establecida en los reglamentos correspondientes. Así también, las bibliotecas son consideradas como espacios públicos de encuentro, relacionamiento, promoción y gestión cultural e intercultural, que deberán desarrollar sistemas virtuales que promuevan el acceso del ciudadano a través de tecnologías de la información y la comunicación.

Art. 40.- **De la red de bibliotecas.**- La Red de Bibliotecas estará integrada por la Biblioteca Nacional, que la preside, las bibliotecas públicas y aquellas que reciban fondos públicos, las bibliotecas escolares, universitarias, especializadas e históricas, ya sea que se encuentren administradas por el Gobierno Nacional, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de Régimen Especial, las universidades, la iglesia, las comunidades y las personas naturales o jurídicas de derecho privado que voluntariamente quieran formar parte de la Red.

Art. 41.- **De la gestión y desarrollo de las bibliotecas.**- El ente rector de la Cultura y el Patrimonio dictará la política pública para la gestión y desarrollo de las bibliotecas. (Asamblea Nacional, 2016, p. 13)

Otro referente legal que es imprescindible indicar en la presente investigación es la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) que, en su Título V Calidad de la Educación Superior, en su Capítulo I Del Principio de Calidad,

Art. 93.- **Principio de calidad.**- El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de

todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos.(Asamblea Nacional, 2021, p. 39).

Art. 143.- **Bibliotecas.**- Las instituciones de educación superior públicas y particulares desarrollarán e integrarán sistemas interconectados de bibliotecas a fin de promover el acceso igualitario a los acervos existentes, y facilitar préstamos e intercambios bibliográficos. Participarán en bibliotecas digitales y sistemas de archivo en línea de publicaciones académicas a nivel mundial. (Asamblea Nacional, 2021, p. 54)

### 2.2.3. Calidad en biblioteca

El concepto de calidad en biblioteca, varía según el ámbito en el que nos encontramos y hasta de quien lo percibe, porque lo que puede ser calidad para un usuario, para otro no lo será al momento de evaluar un servicio recibido, así también autores indican que el concepto de calidad variará igual que el paso del tiempo, de esto que existen diferentes apreciaciones, así el concepto que nos propone Sanabria (2013) en su texto, luego de revisar varias contextualizaciones de diferentes autores que conceptualizan a la calidad, mismos que se encuentran resumidos en la siguiente tabla que se presenta a continuación, propone que “calidad hace referencia a aquella percepción intersubjetiva que permite evaluar las características de un producto/servicio positivamente en tanto y cuanto responde en sí mismo a las necesidades y expectativas de los usuarios” (p. 27).

#### Tabla 2

*Conceptualización de calidad en la literatura de bibliotecología y ciencias de la información*

Autores	Concepto manejado o criticado: Calidad es un concepto...
---------	--

---

Cotta-Schonberg (1994)	Dinámico, con cambio en el tiempo.
Webb (1995); Hsieh, Chang y Lu (2000); Nagata, et al. (2004); Derfet- Wolf, Worski y Marcine (2005)	En el que se privilegia enfocarse en las necesidades y expectativas de los clientes.
Pritchard (1996)	Qué significa efectividad.
Hernon y Altmann (1998); Nitecki (1996); Melo (2003)	Que se confunde con cantidades (entrada y salida de procesos).
Osman, Goon y Aris (1998)	Que no está muy definido.
ISO 11620 (1998); Añorve Guillén (2021)	Que refiere a un conjunto de propiedades y características de un producto/servicio capaz de satisfacer necesidades.
Phipps(2001)	Que implica una construcción desde varios puntos de vista, no solo del usuario.
Brophy (2004); Poll y Boekhosrt (2007)	Que implica la conformidad con la finalidad y los requerimientos.

Nasciento,                      Que puede ser diferente para personas distintas.  
Trompieri Filho y  
Freire Barros  
(2005); Arriola  
Navarrete (2005)

---

Fuente: Sanabria, D. (2013)

De lo anterior, para las bibliotecas hoy en día, la calidad ya no es entendida como la optimización de tiempo y recursos al realizar sus procesos técnicos, entendiendo como tal al conjunto de operaciones que se realiza al material bibliográfico hasta que este quede a disposición de los usuarios; y un poco a la calidad de los servicios que se ofrecían, pero todo esto ha evolucionado hasta que hoy en día la satisfacción del usuario es la filosofía que prima, por lo que, en la actualidad la biblioteca necesita incorporar herramientas que le permita gestionar la calidad para cubrir las necesidades de los usuario.

La norma internacional ISO 11620, cuyo objetivo es promover la utilización de indicadores de desempeño en los procesos de evaluación de bibliotecas, en su sección de indicadores de rendimiento bibliotecario nos indica que la calidad de bibliotecas será la totalidad de las características que posea el producto o servicio que se brinde a los usuarios y es aquí donde la biblioteca con todos sus recursos disponibles mostrará su habilidad de satisfacer las necesidades implícitas o las necesidades explícitas que soliciten sus usuarios.

Basándonos en el ciclo de la calidad, podemos decir que la calidad en bibliotecas, surge de requerimientos y necesidades creadas por los usuarios que les permitan elaborar sus tareas e investigaciones de estudio, por lo que la biblioteca crea y diseña productos y servicios siguiendo lineamientos de calidad en teoría para posteriormente ponerlos en práctica utilizando medios y recursos de calidad técnica para finalmente ponerlos a disposición de sus usuarios con calidad en la entrega de estos y el usuario, será quien decida finalmente la calidad que tienen y si estos satisfacen sus necesidades informacionales.

A esto diremos que la calidad en biblioteca, es cuando esta satisface las necesidades y expectativas de los usuarios con los productos o servicios que brinda, aunque desde el punto de vista del profesional bibliotecario se considere una biblioteca de excelencia, el usuario será quien tenga la última palabra, de esto debemos de tomar en cuenta que la perspectiva de calidad dependerá de diferentes factores que influyen en los puntos de vista de cada usuario, y que una vez estos sean de nuestro conocimiento debemos tomarlos como punto de partida para realizar las diferentes mejoras con procesos enfocados en la modernización y lo más importante con una actitud proactiva del personal bibliotecario que permitirán cubrir las nuevas necesidades expectativas de los usuarios. (Gimeno-Perelló, 2009)

#### **2.2.4. Calidad en el servicio**

Es necesario indicar en este punto, que la calidad y el servicio son términos q no pueden disgregarse, son elementos estratégicos que se den tener presentes para lograr un enfoque de calidad en el servicio, pero al ser temas complejos desde sus definiciones, Zeithal et. al. (1993) mencionan que la calidad en el servicio no tiene mucha bibliografía disponible en que investigar al respecto, por lo que contribuyen indicando que:

- ✓ Para el usuario, la calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la calidad de los productos tangibles. En consecuencia, es posible que los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de un servicio sean más difíciles de comprender para el personal de marketing. La forma en que un usuario evalúa los servicios de inversión que ofrece un corredor de bolsa es mucho más complicado y variado que la forma en que se evaluarían los materiales aislantes. La evaluación del nivel de calidad de los servicios de salud es mucho más compleja y difícil que la valoración de la calidad de los automóviles.
- ✓ Los usuarios no sólo evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio.
- ✓ Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes. Sólo los usuarios juzgan la calidad;

todos los demás juicios son esencialmente irrelevantes. Específicamente, la percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor.

Es importante indicar en este punto, que la calidad en el servicio no se administra como se lo hace en los productos industriales, se debe considerar que el servicio tiene la particularidad de ser intangible, su prestación y su consumo son simultáneos, en servicios la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente.

### **Dimensiones de la calidad en el servicio**

Para comprender de mejor manera lo que significa la calidad en el servicio, es necesario conocer los criterios que los clientes tomarán en cuenta para calificarla, es así que se han identificado diez dimensiones generales según Zeithal et. al. (1993) que representan los criterios de evaluación utilizados por los consumidores para valorar la calidad en el servicio, estos se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Criterios de evaluación de calidad en el servicio por parte de los consumidores*

<b>Dimensión</b>	<b>Concepto</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
Cortesía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Credibilidad	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Seguridad	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
Accesibilidad	Accesible y fácil de contactar.
Comunicación	Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharles.
Comprensión del cliente	Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

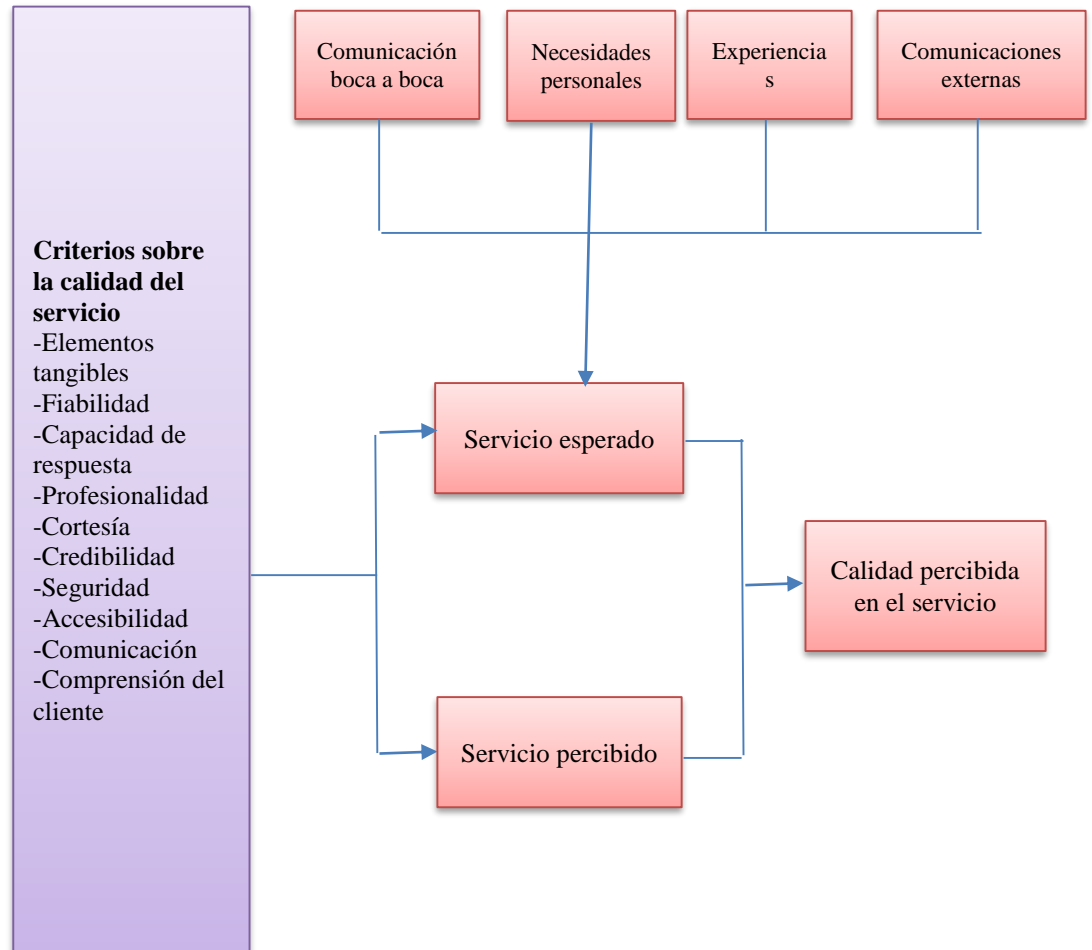
---

Fuente: Revisión de la literatura

Es así, que conocer estos criterios de evaluación de calidad, permitirán trabajar en estos aspectos para lograr el objetivo de satisfacción, ya que cuando se valora la calidad de un servicio, debemos de considerar que la persona que lo recibe, no disocia sus componentes, es decir, la juzga como un todo, prevalece la impresión de conjunto, así en materia de servicios, la calidad o es total o no existe, al no poder indicar que se aprecia mucha o poca medida de esta. Así también es como en la figura siguiente, se presenta de un modo gráfico para mejor comprensión como los criterios de calidad en el servicio forman parte de la calidad percibida en el servicio.

**Figura 3**

*Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio*



Fuente: Zeithal et. al. (1993)

Miramos que el servicio esperado está formado por varias expectativas, como son las comunicaciones externas, las experiencias, las necesidades personales y la comunicación boca a boca, así como los criterios forman parte tanto del servicio percibido como del servicio deseado, lo que permite así conocer la calidad percibida en el servicio, que permitirá saber si estamos llegando a satisfacer necesidades o caso contrario tomar decisiones para mejorar y así llegar y mantener la satisfacción de las personas.

### **2.2.5. Calidad en los servicios de la biblioteca**



La calidad en los servicios de las bibliotecas es un tema que ha venido ganando importancia, partiendo de la evaluación de la calidad en las instituciones educativas de nivel superior; la biblioteca es uno de los servicios fundamentales de las universidades como base de la educación, ya que contribuye a la formación de la población mediante el libre acceso a la información; una de las muchas responsabilidades de la biblioteca es ofrecer a sus usuarios un servicio que cubra sus expectativas y de este modo los motive a seguir usando este espacio para enriquecerse académicamente (Morillo et. al.,2011)

Los servicios que prestan las bibliotecas se han venido transformando, desde el inicio de dotar al usuario de elementos de información donde su aprendizaje era para siempre, hasta darles autonomía dotándolos de herramientas para hacerlos creadores de su propio conocimiento a lo largo de la vida; así también otorgando espacios y recursos que apoyen en su aprendizaje autónomo. Según Sanabria (2013) se identifica a la calidad en servicios de biblioteca de la siguiente manera:

- ✓ Calidad de servicios de búsqueda y referencia.- Donde para brindar un servicio con calidad debemos primero identificar las necesidades de los usuarios, luego determinar los requerimientos del servicio y determinar el proceso que mejor responda a las necesidades del usuario, para finalmente planificar actividades que administren la calidad del proceso antes, durante y después de la entrega al usuario.
- ✓ Calidad en circulación, intercalación y reserva.- Estas transacciones son la razón de ser de la biblioteca que pueden ser ofrecidos en el mismo lugar y hasta por el mismo bibliotecario; al momento de brindar estos servicios nos permiten obtener una íntima comunicación y relación con los usuarios y es en estos mismos servicios que la opinión directa de los usuarios permitirá evaluar la calidad de estos.
- ✓ Calidad en préstamo interbibliotecario y obtención de documentos.- La calidad en este servicio la mediremos tomando en cuenta el costo de este servicio, el tiempo de espera, el nivel de satisfacción y el porcentaje de material recibido contra el solicitado, sin dejar de lado el uso de la tecnología que será de un gran apoyo.

- ✓ Calidad en instalaciones y ambiente.- Se trata del óptimo diseño de las instalaciones, el equipamiento tecnológico y su oportuna actualización, un mobiliario adecuado a cada necesidad, la correcta distribución de los diferentes espacios, adecuada iluminación así como también un delicado control de la temperatura y control de las diferentes plagas que pudieran poner en peligro las instalaciones y su mobiliario.
- ✓ Calidad en formación de usuarios.- Este servicio de apoyo que reconoce que el uso y acceso a la información es indispensable, no solo en la vida estudiantil sino también en la vida profesional, como parte esencial de su formación y como competencia sustancial de un egresado universitario, donde la calidad en este servicio se alinea a la calidad institucional a ser evaluada.

#### **2.2.6. Evaluación de la calidad en bibliotecas**

El objetivo principal de la evaluación de la calidad en bibliotecas en la actualidad es satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios, y esto se logrará brindando servicios de calidad, dentro de los servicios generales que prestan las bibliotecas tenemos los siguientes:

- Atención al público
- Servicio de referencia
- Formación de Usuarios
- Biblioteca digital y su accesibilidad (página web, opac, etc.)
- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Servicios para personas con discapacidad
- Servicios varios (internet, utilización de escáner, impresión de documentos, etc.)
- Condición de las instalaciones (iluminación, ventilación, climatización, equipos, espacios, etc.)

En lo que se refiere a la evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias, existe a más de los ya detallados, también interés en temas como:

- ✓ Grado de integración de la biblioteca con la docencia e investigación.
- ✓ Nivel de compromiso de la biblioteca con la misión y visión institucional.
- ✓ Nivel de pertinencia del material bibliográfico con los sílabos.
- ✓ En el caso de nuestro país: grado de cumplimiento de la biblioteca con los estándares de evaluación.
- ✓ Existencia de repositorio abierto de calidad.
- ✓ Acceso en línea a trabajos de investigación y publicaciones de los docentes.
- ✓ Integración de la biblioteca en el aula o campus virtual.

Existen varias razones para medir el desempeño o las actividades de la biblioteca, una de estas son las razones políticas como es la exigencia de presentar información a las instituciones de control, razones financieras de entes de regulación fiscal que controlan procesos de biblioteca, razones de información para mostrar resultados obtenidos a la comunidad en general y razones de apoyo a la gestión para la toma de decisiones.

Dentro de otros factores que también influyen en la medición del desempeño de la biblioteca tenemos en primer lugar la actividad política ya que los servicios de la biblioteca deben estar alineados con las metas de la institución, así como el apoyo a la biblioteca como primer proveedor y gestor de información; en segundo lugar la medición del desempeño del entorno como el de sus componentes internos y finalmente las recompensas e incentivos, pudiendo ser de tipo internas que incluyen premios al buen desempeño alineados con los objetivos de la organización y externas como recompensas de entidades de regulación como evidencia del cumplimiento de los objetivos planteados. (Gimeno, 2008)

### **2.2.7. Modelos de medición de la calidad en el servicio**

El objetivo de los modelos de evaluación de la calidad en el servicio, es medir el nivel de calidad que los usuarios perciben, al momento de experimentar el servicio, lo que permitirá identificar áreas de oportunidad donde nos debemos enfocar para brindar servicios satisfactorios, es decir de alta calidad. (Núñez y Juárez, 2018). Existen diversidad de modelos como autores, para la presente investigación, se muestran algunos modelos que han sido creados por teóricos de la calidad en el servicio que han sido aplicados en varias investigaciones en el campo de la bibliotecología a nivel

nacional e internacional, se detallan a continuación los más reconocidos, resaltando en cada uno de ellos sus principales características, así:

a) Modelo de evaluación de la calidad del servicio *Service Quality* (SERVQUAL)

Modelo desarrollado en varias etapas (1998), propuesto por la escuela americana de *marketing*, desarrollado por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml; este es un modelo conceptual de calidad del servicio que tiene su fundamento en la teoría de las brechas o Gaps (*The Gaps Models of Service Quality*), que explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido, conformado por cinco dimensiones que se exponen en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Dimensiones del modelo SERVQUAL*

Dimensión	Descripción
Empatía	Interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios;
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;
Seguridad	Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza;
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido

Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.
---------------------	---

---

Fuente: Revisión de la literatura

Como miramos, las dimensiones de este modelo, presentan a la calidad en el servicio como un patrón multidimensional, los autores concluyen que las percepciones de los clientes están afectadas por diferencias (brechas) que se dan en la posición del oferente. Proponer entonces la necesidad de examinar la relación que se da entre la calidad del servicio que percibe el cliente y los factores que la determinan (Vargas y Aldana, 2014, p. 204)

Su respectivo instrumento de evaluación, está planteado en 22 preguntas tomadas desde el punto de vista del usuario y asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. De este modo, si las expectativas son superadas, el servicio se considerará de excepcional calidad; mientras que, si no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se calificará como deficiente. Finalmente, si se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

Este modelo ha sido utilizado en diferentes estudios de diversos servicios de salud, supermercados, hotelería, educación universitaria, telecomunicaciones, entre otros; este modelo permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y la percepción del servicio recibido. (Torres y Vásquez, 2015)

b) Modelo *Service Performance* (SERVPERF)

Este modelo surge de las críticas que se realizaron al modelo SERVQUAL en lo referente a su escala para medir las expectativas, este es un modelo alternativo desarrollado por Cronin y Taylor (1992), que se basa en la

percepción de los usuarios sobre el desempeño del servicio (Torres y Vásquez, 2015), mismo que está conformado por cinco dimensiones como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Dimensiones del modelo SERVPERF*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Aspectos tangibles</b>	Estado de la infraestructura física del establecimiento, los materiales de comunicación que intermedian en el servicio, lo que proyecta una imagen que el cliente tendrá en cuenta para evaluar si el servicio que se les brinda es tal como lo esperan.
<b>Confiabilidad</b>	La habilidad que se posee al momento de brindar un buen servicio desde el primer momento.
<b>Respuesta rápida</b>	El interés en ayudar y la disposición que emplean en realizar un servicio oportuno.
<b>Seguridad</b>	El reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados, siendo fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal.
<b>Empatía</b>	El deseo en ayudar a los clientes, es decir brindar una atención personalizada.

Fuente: Revisión de la literatura

El objetivo de las dimensiones de este modelo es distribuir las percepciones de los clientes, para una mejor comprensión, utilizando un formulario conformado por 22 preguntas asociadas con las cuatro dimensiones antes descritas. Estos

indicadores se evaluarán con la escala de Likert de siete puntos desde 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). La herramienta en el modelo analiza las expectativas y las percepciones a la luz de la tangibilización del servicio y de los momentos de la verdad. La percepción tiene cuatro leyes:

1. Los demás siempre perciben a la empresa de forma diferente a como la empresa se percibe a sí misma.
2. Los demás siempre perciben a la empresa de forma diferente a como la empresa piensa que la perciben.
3. Distintos grupos de clientes perciben a la empresa de forma diferente.
4. Las personas consideran que el nivel de servicios percibido en un área de su empresa es representativo de todos los servicios que ofrece la organización. (Vargas y Aldana, 2014)

c) Modelo de calidad del servicio para bibliotecas (LibQual)

Modelo derivado de la versión modificada del instrumento SERVQUAL, propuesto por Cook, Heath y Thompson (2001) en el marco de la *Association of Research Libraries* (ARL), que fue aplicado a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos cuyos resultados no fueron plenamente satisfactorios lo que requirió una adaptación a la realidad de estas, así nace el modelo LibQual que permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas (Torres y Vásquez, 2015), la encuesta LibQual consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 6**

*Dimensiones del modelo LibQual*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
------------------	--------------------

---

Valor afectivo del servicio.	El aspecto humano que va involucrado al brindar el servicio, la cortesía, la generación de confianza y voluntad que sienten los usuarios, en general el modo de atención del personal para que el usuario se sienta cómodo y satisfecho.
La biblioteca como lugar	Involucra a la infraestructura en aspectos como los sitios de trabajo grupales e individuales. así como la tranquilidad y el confort que brindan las instalaciones.
Control de la información	Evalúa aspectos como cobertura de la información, adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo.

---

Fuente: Revisión de la literatura

Estas tres dimensiones, luego de obtenido los resultados de la aplicación de la encuesta, permitirán comprender de una mejor forma los resultados obtenido, de lo que, para responder a cada pregunta, la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo. En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo. - Es el nivel mínimo que puntúa el usuario, es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal.
- Nivel de servicio deseado. - Es la puntuación que el usuario da a como le gustaría que fuera el servicio.
- Nivel de servicio observado. - Es la puntuación que otorga el usuario cuando percibe u observa el servicio en la biblioteca.



Herrera-Viedma et. al. (2008), indica que, la distancia entre el nivel de servicio mínimo y el nivel de servicio deseado se denomina **Zona de Tolerancia**, que es el espacio en el que el usuario tolera todo lo que está por encima de su nivel de servicio mínimo hasta el nivel que desea. Dependiendo de la posición dentro o fuera de la Zona de Tolerancia del nivel de servicio observado por el usuario, LibQual permite conocer la Adecuación y la Superioridad del Servicio, los cuales son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta LibQual, pues nos ayudan a identificar los puntos fuertes y débiles de una biblioteca.

**- La adecuación del servicio.**

La adecuación del servicio, se calcula como la diferencia entre el valor observado (VO) y el valor mínimo (VM), es decir,  $(A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo})$ . Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Se muestra la siguiente tabla, a manera de ejemplo ejemplo:

**Tabla 7**

*Ejemplo valores adecuación del servicio modelo LibQual*

	Mínimo	Observado	Adecuación
	VM	VO	(VO-VM)
Valor afectivo del servicio	6.29	6.71	0.42
La biblioteca como espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la información	6.08	6.20	0.12

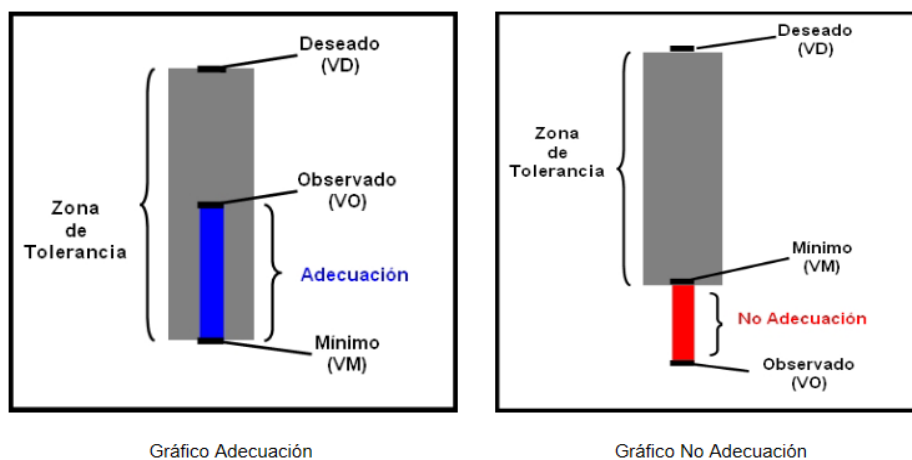
Fuente: Herrera-Viedma, et. al. (2008)

Como su propio nombre indica, observando la tabla, la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En

la tabla que nos sirve de ejemplo, tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados; pero, además, el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información. Para efectos de mejor comprensión, en la siguiente figura se representa de forma gráfica la Adecuación del Servicio

**Figura 4**

*Adecuación del servicio modelo LibQual*



Fuente: Herrera-Viedma, et. al. (2008)

Se mira que la adecuación en positivo se encuentra en el espacio comprendido entre el valor mínimo y el valor observado, en cambio la no adecuación, es el espacio comprendido entre el valor mínimo y el valor observado que en este caso fue menor que el valor mínimo.

**- La superioridad del servicio**

La superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ( $S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$ ). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

**Tabla 8**

*Ejemplo valores superioridad del servicio modelo LibQual*

	Observado	Deseado	Superioridad
	VO	VD	(VO-VD)
Valor afectivo del servicio	8.41	8.10	0.31
La biblioteca como espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la información	7.20	7.91	-0.71

Fuente: Herrera-Viedma, et. al. (2008)

La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio. Para efectos de mejor comprensión, en la siguiente figura se representa de forma gráfica la Superioridad del Servicio.

**Figura 5**

*Superioridad del servicio modelo LibQual*

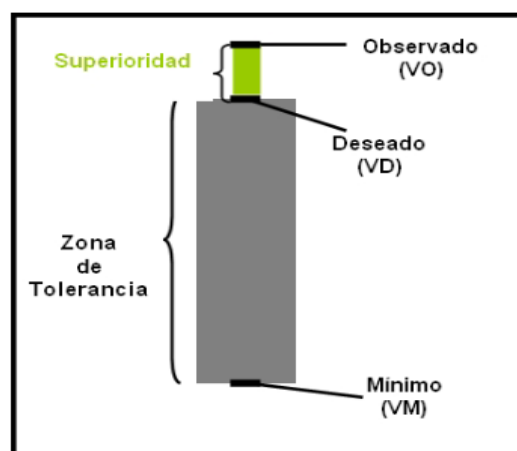


Gráfico Superioridad

Fuente: Herrera-Viedma, et. al. (2008)

Como se puede observar la superioridad, es el espacio que se encuentra entre el valor deseado y el valor observado que ha sido superior al valor deseado en este caso.

**- DM-Score (*Desired Minimum Score*).**

Esta es nueva medición que la trabajaron sobre el método LibQual los investigadores Bower y Dennis, a más de las dos mediciones indicadas, este nos permite conocer sobre el cien por ciento lo que el usuario desea y cuanto lo hemos conseguido, su forma de cálculo es la siguiente:

$$DM-S = (Adecuación / Zona de tolerancia) * 100$$

Esta dimensión, indica lo lejos o cerca que se está de lograr la satisfacción total del usuario brindando servicios de calidad. (Herrera-Viedma, et. al., 2008)

Hoy en día este modelo un estándar internacional, cuando se desea medir la calidad de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de usuarios, para Herrera-Viedma, et. al. (2008) es importante indicar que entre los objetivos de aplicación de este modelo tenemos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Algunas de las principales ventajas de usar LibQual son:

- Representa un estándar para la evaluación de las bibliotecas a partir de las percepciones de los usuarios.
- Es una encuesta ampliamente validada.
- Es ampliamente usada en muchos países.
- Está traducida a varios idiomas
- Permite desarrollar procesos de benchmarking.
- Permite localizar buenas prácticas, bibliotecas modelo.
- Permite identificar áreas de los servicios que deben mejorar.

Es oportuno indicar, que es esta metodología la seleccionada para aplicar el instrumento en la presente investigación, con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios de las bibliotecas en lo referente a la calidad en los servicios. A continuación, se presenta una tabla resumen de los modelos presentados, con el objetivo de reconocer los atributos de cada uno de ellos, y así comprender el motivo de la selección del modelo a aplicar.

**Tabla 9**

*Modelos de evaluación de la calidad*

MODELO	ÁREA DEL SERVICIO	DIMENSIONES							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>SERVQUAL</b>	<b>general</b>								
Parasuraman y otros (1998)		✓	✓	✓	✓	✓			
<b>SERPERF</b>	<b>general</b>								
Cronin y Taylor (1992)		✓	✓	✓	✓	✓			
<b>LIBQUAL</b>	<b>biblioteca</b>								
Cook y otros (2001)							✓	✓	✓

**Nota:** 1.Tangibilidad 2.Fiabilidad 3.Cumplimiento 4.Empatía 5.Seguridad 6.Valor afectivo del servicio 7.La biblioteca como lugar 8.Control de la información

**Fuente:** Revisión de la literatura

En lo observado, el modelo LibQual con solo sus tres dimensiones en comparación con los otros modelos, es el que está desarrollado específicamente para biblioteca, de ahí su elección para la aplicación en la presente investigación.

### **2.2.8. Historia de las evaluaciones de las bibliotecas ecuatorianas**

Para iniciar con la historia de las evaluaciones de las bibliotecas ecuatorianas, es indispensable conocer la historia de las bibliotecas en Ecuador, para lo que no existe mucha bibliografía al respecto, pero en el estudio realizado por Durán (2009), nos dice que “La primera biblioteca pública en Quito fue fundada en 1792 y fue dirigida por Eugenio Espejo. En 1883, la Junta directiva universitaria crea la biblioteca general de Quito. En 1896 por decreto del gobierno pasa a constituir temporalmente biblioteca nacional del país.”, dando así inicio a la historia de las bibliotecas en nuestro país.

En la actualidad, para apoyar los procesos de mejora continua de la calidad en bibliotecas universitarias del Ecuador, estas se han asociado en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC), cuya finalidad es la de cooperar y compartir información de acceso libre al país, del acervo de once universidades que se encuentran adscritas a este consorcio (Ormaza, et. al. 2018), es así como en su página web recoge y almacena todos los trabajos de titulación de las instituciones adscritas a esta mismas que se encuentran en acceso libre.

En el estudio realizado por Molina, et. al. (2016) indican que las bibliotecas universitarias ecuatorianas han sido evaluadas por el CEAACES desde el año 2009 y hasta el año 2013 han pasado cuatro evaluaciones institucionales donde se utilizaron indicadores para su evaluación, así también, para el año 2015 existen unos cambios sustanciales en estos indicadores, los cuales se presentan en resumen en la siguiente tabla para una mejor comprensión:

**Tabla 10***Indicadores utilizados en la evaluación de las bibliotecas ecuatorianas*

	Indicadores
Indicadores de evaluación de las bibliotecas universitarias según el Mandato Constituyente No 14, año 2009	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espacio para estudiantes</li> <li>2. Títulos (acervo de biblioteca)</li> <li>3. Bibliotecas virtuales</li> </ol>
Indicadores de evaluación de bibliotecas universitarias con fines de depuración de la categoría E, año 2012	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipamiento y servicios para consulta y estudios de los alumnos (espacios de bibliotecas)</li> <li>2. Acervo bibliotecario</li> <li>3. Bibliotecas virtuales</li> <li>4. Registro bibliotecario</li> </ol>
Indicadores de evaluación de las bibliotecas de extensiones universitarias, año 2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espacio de bibliotecas</li> <li>2. Títulos</li> <li>3. Bibliotecas virtuales</li> <li>4. Registro bibliotecario</li> </ol>
Indicadores de evaluación de las bibliotecas universitarias con fines de acreditación, año 2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espacio para estudiantes</li> <li>2. Títulos de libros</li> <li>3. Gestión de bibliotecas</li> <li>4. Consultas por usuario</li> </ol>
Proceso de recategorización recursos e infraestructura, año 2015	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de la biblioteca</li> <li>2. Libros por estudiante</li> </ol>

Fuente: Revisión de la literatura

Apreciamos de esta manera, la poca variación de los indicadores, para cada una de las evaluaciones, luego de estas evaluaciones, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) realiza el Proceso de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019, donde se presenta una diferente estructura en los parámetros de evaluación, para la biblioteca, que está enmarcada dentro de la función sustantiva de condiciones institucionales dentro del estándar 17, que hace referencia a cinco elementos fundamentales tomados de siete fuentes de información, los que se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 11**

*Estándar 17: Bibliotecas*

---

Elementos fundamentales
17.1. La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, y cuenta con personal especializado, para la gestión técnica de las bibliotecas.
17.2. La institución gestiona la conservación y actualización del acervo bibliográfico físico y digital, incluyendo recursos bibliográficos en formatos de accesibilidad universal, y el mejoramiento de los servicios de las bibliotecas.
17.3. El acervo bibliográfico físico y digital es coherente con la oferta académica, responde a los requerimientos de la comunidad universitaria, y se complementa con el acceso a bases de datos de publicaciones científicas multidisciplinarias y especializadas.
17.4. Las bibliotecas físicas cuentan con estaciones de trabajo individuales y colectivas, conectividad a internet, conexiones eléctricas, iluminación y ambiente apropiados para el estudio y con condiciones de accesibilidad universal.



17.5. Las bibliotecas cuentan con un sistema informático de gestión, que facilita el acceso remoto al catálogo y recursos bibliográficos y permite el seguimiento del uso de los recursos bibliográficos físicos y digitales.

---

#### Fuentes de información

---

1. Documento de procedimientos para la gestión técnica del sistema de bibliotecas de la institución.
  2. Plan Operativo Anual (POA) vigente y/o el presupuesto asignado y ejecutado para el sistema de bibliotecas con su respectivo seguimiento.
  3. Informe de gestión de la biblioteca que incluya: ejecución presupuestaria, adquisición o canje de libros/e-books, suscripción a bases de datos especializadas, mantenimiento, capacitaciones al personal de biblioteca, identificación del número de consultas y usuarios de los recursos bibliográficos, y que indique si la biblioteca dispone de las condiciones y equipamiento apropiado para garantizar la accesibilidad universal.
  4. Manual de uso del sistema informático de bibliotecas.
  5. Lista de títulos adquiridos en el periodo de evaluación indicando la relación con los requerimientos de la comunidad universitaria y la oferta académica.
  6. Verificación técnica previa a la visita in situ.
  7. Entrevistas realizadas en la visita in situ.
- 

Fuente: Revisión de la literatura

Así tenemos, 5 elementos fundamentales que se tomaran de 7 diferentes fuentes de información; en el documento emitido por el CACES de título Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019, en su apartado II Estándares Proyectivos para Evaluación (no para acreditación), se presenta una perspectiva de futuro de evaluación misma que no influirá en el proceso de acreditación, donde a la biblioteca se la inserta en el estándar proyectivo D denominado internacionalización, en su elemento fundamental D5 que nos dice que “La o las bibliotecas de la institución están integradas a bibliotecas de instituciones académico científicas internacionales, mediante sistemas interconectados.” Y en su fuente de información numeral 10 requiere “Documento que evidencie la integración de la(s) biblioteca(s) de la

institución con bibliotecas de instituciones académicas internacionales.” (CACES, 2019. pp. 121-122).

Todo esto basado en una visión de aseguramiento de la calidad, que conlleva a un trabajo generalizado con el objetivo de mejora continua, que aún no está generalizado en todas las universidades del país pero que en algunas de ellas están trabajando arduamente para lograr su implementación.

En la actualidad, las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, tienen ya la atención de las autoridades en turno, para tratar de cumplir con los indicadores de evaluación, es así como, cada año se tiene casi que un presupuesto fijo para adquisición de material bibliográfico, renovación de accesos a plataformas virtuales, conservación y preservación de material bibliográfico y últimamente para remodelación del espacio físico de bibliotecas; pero claro que aún falta inversión en lo más importante que es el talento humano que está trabajando en la biblioteca.

La calidad en los servicios, es actualmente el principal objetivo en alcanzar de las bibliotecas; es así, que se tiene muy presente que la satisfacción de los usuarios es el indicador de calidad en los servicios que prestan las bibliotecas, los indicadores y estándares antes mencionados han servido para dar paso a una mejor distribución de la inversión de los recursos de las instituciones, un claro ejemplo es que actualmente, no solo se invierte en la adquisición de material bibliográfico o renovación de accesos a plataformas virtuales, hoy en día se está invirtiendo en remodelación y adecuación del espacio físico de las bibliotecas, esto para brindar un mejor servicio a los usuarios y que así sigan frecuentando las instalaciones a pesar que la información ya no está limitada al espacio físico que esta proporciona, ya que con el acceso a internet tienen toda la información que necesitan a un solo click.

#### **2.2.9. Satisfacción del usuario**

Hablar de la satisfacción de las necesidades humanas es difícil ya que resulta muy complicado satisfacerlas, porque la mayor parte del tiempo lo que más prima es la insatisfacción; es así que la satisfacción de las necesidades a puesto al hombre a moverse y desarrollarse con el objetivo de buscar su satisfacción, todos los estudios que se realizan sobre la satisfacción son complejos y confusos, pero son indispensables

ya que se tiende a callar la insatisfacción principalmente en materia de servicio, esto a que la mayor parte de los servicios son prestados por personas y el expresar un descontento equivaldría a colocarse en una difícil situación de parte y parte.

Para entender el significado de satisfacción el autor Verdugo (1989), dice que la satisfacción “es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.”, aunque este concepto es muy limitado ya que no solo se trata de complacer si no de responder a sus necesidades.

Al realizar estudios de satisfacción de usuarios, resulta muy difícil medir la calidad de los servicios, es por esto que la opinión de los usuarios es importante para conocer sobre si se satisficieron sus necesidades, pero sin dejar de tomar en cuenta que cada usuario tendrá diferentes necesidades, así como diferentes opiniones.

Para hablar de satisfacción de usuarios específicamente de biblioteca, se debe indicar que esta satisfacción está en función de la calidad de los productos de información que recibió el usuario, la calidad del sistema de información que se maneje y de los servicios que se brindan para poder acceder al producto de información; de esto diremos que será el usuario finalmente quien juzgue la calidad en los servicios que se prestan en las bibliotecas, de modo que si estos obtienen lo que desean en servicio, instalaciones e información; estos se sentirán satisfechos.

A lo señalado anteriormente, Strautz (1993) considera que la satisfacción de usuarios es el resultado de los servicios que brinda la biblioteca. De esto que, será la capacidad que tiene la institución a través de la biblioteca para cubrir con todas las necesidades de los usuarios, lo que influirá en la manera de como el usuario mire a la biblioteca, de su comportamiento en la búsqueda de información y de su regreso nuevamente.

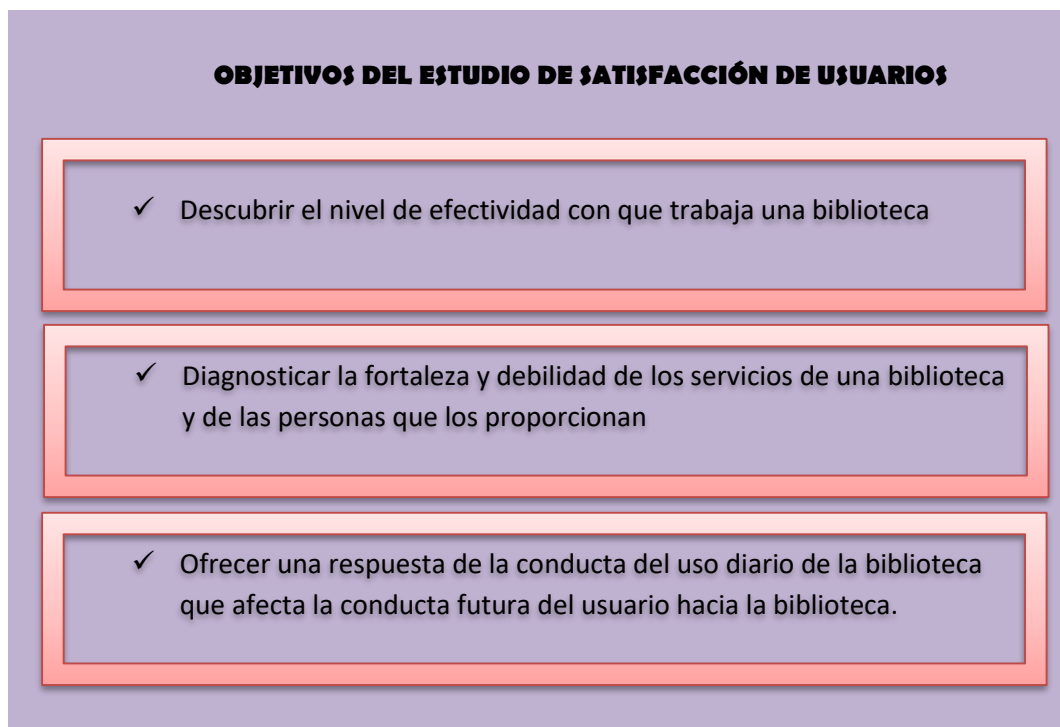
De esta manera, el servicio bibliotecario hay que trabajarlo todos los días, siempre teniendo en cuenta las nuevas necesidades de los usuarios, una de ellas es el localizar información de calidad entre tanta abundancia de fuentes y como no, que lo acompañe con un trato personalizado, siempre con el objetivo de ayudar al usuario ofreciéndole

lo que necesita y no de lo que, creemos que este necesita; y esto lo sabremos únicamente preguntando para conocer sus necesidades y así poder trabajar para satisfacerlas. (Juárez-Urquijo, 2015).

Los estudios sobre satisfacción de usuarios, se utilizan para conocer el nivel de efectividad de la biblioteca y también sobre la calidad de los servicios que se brindan, si los resultados de este estudio reflejan un alto grado de satisfacción con un alto nivel de efectividad en los servicios, tenemos que la biblioteca está trabajando con altos niveles de calidad; lo que nos lleva a indicar que a mayor efectividad, mayor satisfacción y por ende mayor uso de la biblioteca y conscientes de esta situación, para las futuras planificaciones de los servicios se debe de conocer a los usuarios y sus necesidades para que pueda existir la relación usuario-biblioteca. (Figueroa y Ramírez, 2004). En la siguiente imagen podemos identificar muy claramente los objetivos por los que se realizan los estudios de satisfacción de usuarios.

### **Figura 6**

*Objetivos del estudio de satisfacción de usuarios*



Fuente: Zeithal et. al. (1993)

El objetivo central al estudiar la satisfacción de usuarios de biblioteca es conocer las fortalezas y debilidades de los servicios, así como del personal quién los brinda, según la apreciación de los usuarios, lo que permitirá en primera instancia trabajar con dicho personal para tomar las decisiones de manera oportuna según los resultados obtenidos del estudio realizado.

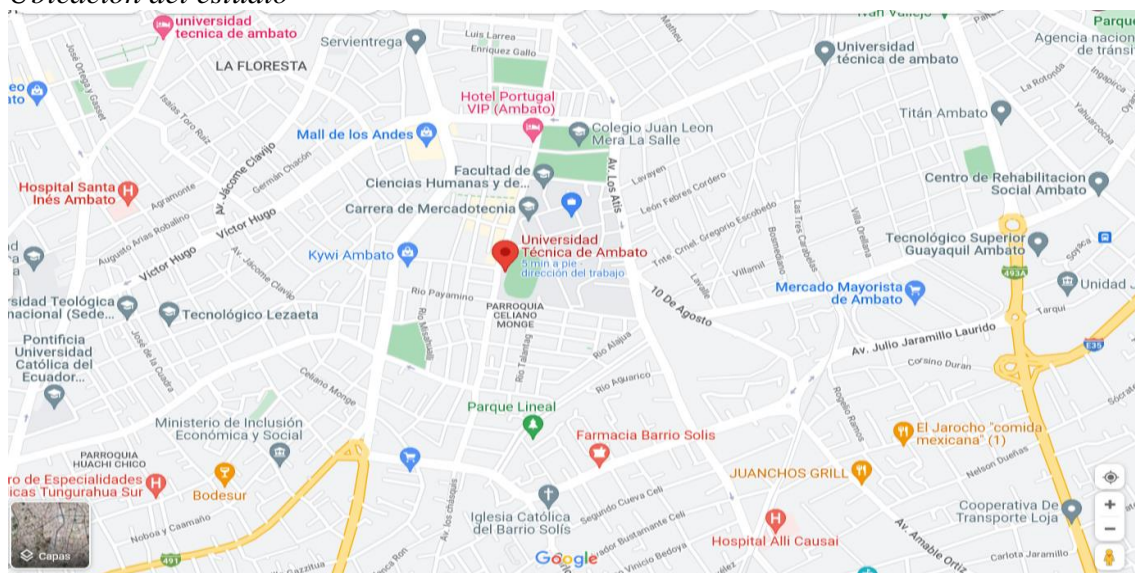
## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Ubicación

El proceso de investigación se realizó en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato campus Huachi, ubicada en la provincia de Tungurahua cantón Ambato, la provincia es reconocida por estar ubicada en el centro sur del país y ser un referente del comercio a nivel nacional, lo que la convierte en una provincia de alto crecimiento económico, acogiendo por esto a propios y extraños de las provincias circundantes que llegan a hacer negocios y también a continuar sus estudios en todos los niveles de educación.

**Figura 7.**  
*Ubicación del estudio*



Fuente: Google Maps (2023)

La Universidad Técnica de Ambato cuenta con tres campus; Campus Ingahurco ubicado en la Av. Colombia y Chile, y Campus Querochaca, ubicado en la Vía a Cevallos, los cuales poseen una biblioteca especializada en cada campus, finalmente el Campus Huachi ubicado en la Av. Los Chasquis y Río Payamino. En este último, se concentra la mayor cantidad de facultades, las cuales tienen cada una su biblioteca especializada según las carreras que ofertan, siendo estas en un número de ocho, las mismas que se detallan a continuación:

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en Alimentos.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Biblioteca de la Facultad de Diseño y Arquitectura.

Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial.

Biblioteca de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Es por esto que, se eligió realizar la presente investigación en este campus, debido a que existe la mayor concentración de usuarios de los servicios de biblioteca.

### 3.2. Equipos y materiales

Entre los equipos y materiales que se utilizaron para el proceso de investigación, tenemos los dispositivos electrónicos, como: computador, celular e impresora; recursos electrónicos, como: One Drive, Microsoft Office, Google Forms, Zoom, plataformas científicas y biblioteca virtual; y cada una con su respectivo presupuesto, que se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 12**

*Presupuesto de equipos y materiales*

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario (USD\$)</b>	<b>Costo total (USD\$)</b>
Memory flash	1	10,00	10,00
Fotocopias	376	0,05	18,80
Esferográficos	2	0,50	1,00
Hojas bond	500	0,01	5,00
Tintas	4	3,00	12,00
Internet	6	50,00	300,00
Movilización	40	2,50	100,00
Energía eléctrica	6	5,00	30,00
<b>TOTAL</b>			<b>476,80</b>

Fuente: Romo, A. (2023)

### 3.3. Tipo de investigación

Este trabajo corresponde, según su adscripción epistémica, a una investigación cuantitativa, donde se analizaron datos numéricos que se obtuvieron de los resultados luego de aplicada la encuesta del modelo LibQual, que se realizó a los diferentes usuarios de las bibliotecas, que permitieron estimar la magnitud u ocurrencia del fenómeno estudiado y probar la hipótesis planteada, utilizando muestras aleatorias (Hernández-Sampieri, 2018); según su forma, es una investigación aplicada, con el conocimiento científico puro proporcionado por la investigación básica, la investigación aplicada, se encarga de solucionar problemas específicos, lo que supone la equiparación de la teoría con la realidad (Pazmiño, 1997), ya que estudia un problema que se ha planteado de la percepción de la baja calidad de los servicios que prestan las bibliotecas y destina esfuerzos para resolver esta necesidad de la comunidad universitaria (Baena, 2014); según su metodología corresponde, a una investigación propositiva, porque generó una propuesta de estrategias para alcanzar y mantener la calidad de los servicios, que se detectó mediante un diagnóstico realizado previamente (Fontaines, 2012).

### **3.4. Prueba de hipótesis**

Las hipótesis es una afirmación sobre una o más poblaciones, aunque no se sabrá con absoluta certeza la verdad de una hipótesis estadística a no ser que se examine a toda la población, pero esto es imposible en la mayoría de situaciones; por lo que, se toma una muestra aleatoria de la población y se usan estos datos para proporcionar evidencias que confirmen o no la hipótesis. (López, 2012).

Las pruebas de hipótesis formuladas estadísticamente para la presente investigación son:

Hipótesis nula ( $H_0$ )

La calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias no incide en la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

La calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias incide en la satisfacción de los usuarios.



### 3.5. Población o muestra

“La muestra es un subconjunto de los miembros de una población, mientras que la población comprende todos los miembros de un grupo” (del Castillo y Olivares, 2014, p. 128). Es así que, la población de estudio para la investigación, estuvo conformada por 11.697 estudiantes de las ocho facultades ubicadas en el campus Huachi de la Universidad Técnica de Ambato, esta información se recolectó del Sistema Integrado Institucional de estadísticas de los alumnos del período octubre 2022 – marzo 2023 y 482 docentes que brindan clases en las ocho facultades del campus antes mencionado. Esta información, fue obtenida del Sistema Integrado Institucional de estadísticas docentes del período octubre 2022 – marzo 2023.

Para determinar el tamaño de la muestra en una población finita, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z).

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p.

Nota: Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.

N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito).

e = Error de estimación máximo aceptado.

n = Tamaño de la muestra.

Valores de confianza tabla Z	
95%	1,96
94%	1,89
93%	1,81

92%	1,76
91%	1,70
90%	1,65

Para la muestra de estudiantes

Para la muestra de docentes

Z =	1,96
p =	50%
q =	50%
N =	11.697
e =	5%

Z =	1,96
p =	50%
q =	50%
N =	482
e =	5%

Tamaño de muestra:

$n = 371,98$  estudiantes

$n = 214,02$  docentes

El tipo de muestreo aplicado es no probabilístico o no aleatorio, es una técnica utilizada en la muestra estadística, donde no permite que todos los individuos a investigar posean las mismas oportunidades de selección, ya que es un método económico en comparación con los otros métodos (Downie & Heath, 1973), este muestreo fue el seleccionado para su aplicación en la presente investigación, ya que no se contó con recursos suficientes al ser una investigación para un proyecto de estudio sobre la calidad en los servicios de las bibliotecas y a satisfacción de usuarios.

La técnica de selección de los sujetos que se aplicó, fue la de casual o de sujetos fáciles de estudiar; ya que se realizó la encuesta a los usuarios de la comunidad universitaria que desearon participar a voluntad; es decir, de aquellos que visitan las bibliotecas del Campus Huachi; además, de no contar con el presupuesto necesario para aplicar otro tipo de muestreo. Este método, es el más simple y sencillo y consiste en seleccionar individuos que se someten voluntariamente al estudio, sin tomar en cuenta ningún

criterio para su selección; por ello, hay que tener muy en cuenta la importancia de los sesgos (Guerrero, 2015). Otro nombre que se le da a este tipo de muestreo, es el de muestreo por conveniencia, donde se eligen los elementos más al alcance del investigador, de acuerdo a la facilidad de acceso y a la disponibilidad de las personas (Martínez, 2018).

### **3.6 Recolección de información**

La técnica que se utilizó, en la presente investigación, para evaluar el criterio que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca, fue la técnica de la encuesta, una técnica donde se aplica un cuestionario a un grupo representativo del universo al cual se está estudiando (Baena, 2017), esta sirve para captar la información siempre y cuando los usuarios tengan la disposición de compartirla.

El tipo de instrumento que se aplicó en este estudio es el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas, es el instrumento principal de las técnicas de interrogación (Baena, 2017). El cuestionario, se utiliza en encuestas de todo tipo, también, se utilizan en diagnósticos de toda clase, se evidencia su uso en investigaciones anteriores con el objetivo de calificar el servicio recibido, conocer las necesidades de los usuarios y saber la opinión de estos sobre los servicios generales de las bibliotecas.

El instrumento que se aplicó, para la recolección de datos, en esta investigación fue el cuestionario del método LibQual, evaluado por expertos y aplicado en bibliotecas de universidades a nivel mundial. Existen publicaciones de varios estudios donde se ha aplicado este cuestionario, es así que, podemos encontrar publicaciones a nivel de países de Europa, como España, en Asia países como China, en países de América del Norte, como Estados Unidos y recientemente en países de América del Sur, como Perú.

El instrumento ha sido adaptado conforme a las necesidades de los usuarios de biblioteca, consta de 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones que son: valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y control de la información, cada una de las 22 preguntas, tiene tres niveles de respuesta, como son: nivel mínimo, nivel

deseado y nivel observado, donde el usuario debe dar una calificación de acuerdo a una escala de 1 al 9, donde 1 es el valor más bajo y 9 el valor más alto, las tres respuestas a cada pregunta permite detectar la calidad de los servicios, a partir de las percepciones de los usuarios, para conocer la brecha entre el nivel mínimo y el nivel deseado, lo que, se conoce como zona de tolerancia, en donde se evidencia si el servicio es adecuado o no adecuado.

Lo antes explicado, se presenta en la siguiente tabla de información de la ficha técnica de este instrumento, con el objeto de facilitar su comprensión.

**Tabla 13**

*Ficha técnica de la Encuesta LibQual adaptada para usuarios de biblioteca*

Tipo	Descripción
Nombre	Encuesta LibQual
Autor	Association of Research Libraries
Año	2006
Duración	15 minutos
Objetivo	Explorar acerca de la calidad del servicio de las bibliotecas y la satisfacción de usuarios
N° de ítems	22 preguntas agrupadas en tres dimensiones.
Valor afectivo del servicio	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9
La biblioteca como espacio	10, 11, 12, 13, 14
Acceso a la información	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Calificación	Escala de Likert con 9 alternativas donde (1) Valor más bajo hasta (9) Valor más alto

Fuente: Revisión de la literatura

Esta ficha nos presenta de modo resumido lo que engloba el modelo LibQual, para una mejor apreciación.

### **3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico**

Para medir la percepción de satisfacción de los usuarios de biblioteca, se aplicó la encuesta del modelo LibQual, esta se envió mediante los correos electrónicos institucionales, misma que se mantuvo abierta para recibir respuestas por cinco días, desde el día lunes 23 de enero desde las 24:00 hasta las 23:59 horas del día viernes 27 de enero del 2023, así también, para recolectar con prontitud más respuestas, en dos días se visitaron las bibliotecas de cada una de las ocho facultades del Campus Huachi, solicitando de manera verbal a los usuarios que se encontraban en ese momento en biblioteca, se pidió su colaboración para que respondan la encuesta que se envió en el mismo instante por la aplicación whatsapp; cabe mencionar que la configuración del cuestionario, elaborado en google forms restringía las respuestas a una por usuario para evitar su duplicación.

Para el procesamiento y análisis estadístico de la información, se utilizó el paquete Microsoft Office, específicamente Excel y el software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 27 versión demo, para el análisis descriptivo.

### **3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados**

Variable	Definición	Categoría	Indicador	Técnica / instrumento
Calidad del servicio	Zeithaml, et. al. (1998), nos dice que “La calidad del servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que éste hace a la excelencia o superioridad del servicio” (p. 17)	Administración	- Calidad	Encuesta / Cuestionario
Satisfacción de usuarios	Hernández (2011), indica que “... satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios.” (p. 350)	Administración	- Satisfacción	Encuesta / Cuestionario

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario del modelo LibQual, este cuestionario ha sido elaborado con el objetivo de medir la calidad en los servicios bibliotecarios a través de la opinión de sus usuarios, el cuestionario mencionado se destaca por su alto nivel de confiabilidad y validez, mismo que ha sido aplicado en varias bibliotecas de diferentes universidades a nivel mundial; por lo que, su aplicación permitió conocer la opinión de docentes y estudiantes, de las ocho bibliotecas del Campus Huachi de la Universidad Técnica de Ambato, sobre la calidad en los servicios y su satisfacción en cuanto al trato recibido por el personal de biblioteca, la infraestructura que estas poseen y el acceso a la información que se dispone.

#### **4.1. Análisis y discusión de los resultados**

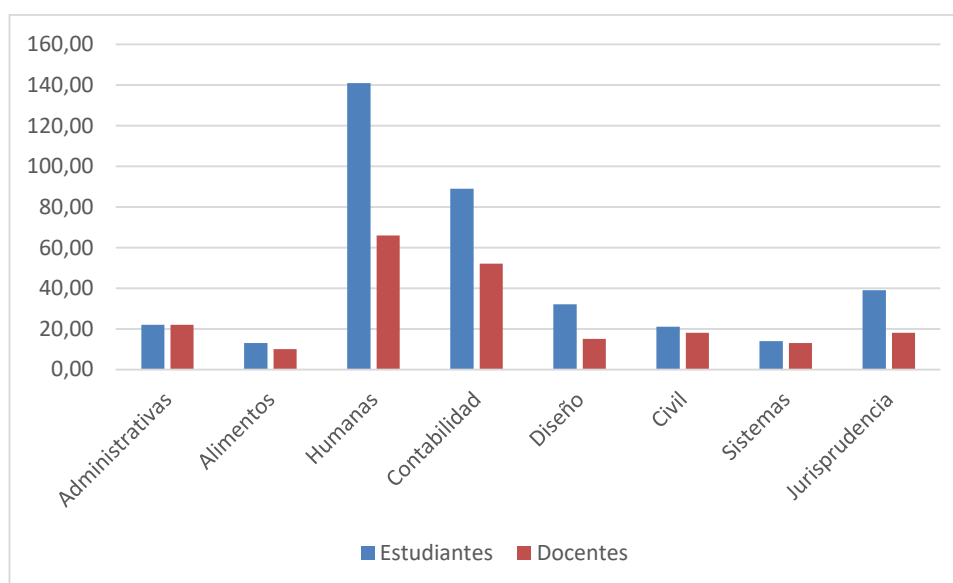
Se recolectaron los datos aplicando el cuestionario a 214 docentes y 371 estudiantes de las ocho facultades, quienes voluntariamente respondieron la encuesta, es así que se presentan los resultados haciendo distinción entre docentes y alumnos, en primer lugar la descripción de las características de las muestras respectivas, luego los resultados presentados según las dimensiones del modelo detallando cada una de las preguntas que las conforman, después, el resumen del modelo LibQual dispuestas en las tres dimensiones como son: valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y control de la información con sus resultados identificando la Zona de Tolerancia y el DM score, finalmente se presenta la propuesta de esta investigación.

##### **4.1.1. Descripción de las características de las muestras**

**Tabla 14***Distribución de usuarios según perfil y facultad*

Facultad	Estudiantes		Docentes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ciencias Administrativas	22	5,93	22	10,28
Ciencias e Ingeniería en Alimentos	13	3,50	10	4,67
Ciencias Humanas y de la Educación	141	38,01	66	30,84
Contabilidad y Auditoría	89	23,99	52	24,30
Diseño y Arquitectura	32	8,63	15	7,01
Ingeniería Civil y Mecánica	21	5,66	18	8,41
Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial	14	3,77	13	6,07
Jurisprudencia y Ciencias Sociales	39	10,51	18	8,41
Total	371	100,00	214	100,00

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 8***Distribución de usuarios según perfil y facultad*

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)



**Análisis e interpretación:** Se observa que el mayor número de encuestas realizadas fueron respondidas en primer lugar por los usuarios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en un 38,01% de estudiantes, esto se relaciona a que, es la Facultad que más alumnos concentra a nivel del campus estudiado, con un total de alumnos matriculados de 2.311 para el período octubre 2022 – marzo 2023, y en un 30,84% de docentes que respondieron las encuestas, ya que también posee la mayor cantidad de docentes en relación a las otras siete facultades del mismo campus, siendo estos un total de 93 docentes para el mismo período.

En último lugar tenemos las respuestas de los usuarios de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en Alimentos en un 3,50% de estudiantes, esto a que, es la facultad que menos alumnos tiene a nivel del campus con un total de alumnos matriculados de 1.064 para el período octubre 2022 – marzo 2023, y en un 4,67% de docentes ya que también posee la menor cantidad de docentes en relación a las otras facultades, siendo estos un total de 43 docentes para el mismo período.

Lo que hace referencia, a que existe una relación directa entre la cantidad de alumnos matriculados y docentes, con la cantidad de respuestas obtenidas por cada facultad para la presente investigación, lo que asegura obtener resultados confiables para los siguientes análisis.

#### **4.1.2. Descripción de las preguntas del cuestionario**

A continuación, se presentan los 22 ítems que formaron parte de la encuesta que se aplicó a los usuarios de las bibliotecas, ya que para las tablas de recolección de la información solo se presentará su código asignado a cada pregunta para optimizar el espacio y comprensión de cada tabla.

---

##### **Valor afectivo del servicio**

---

Af 1. ¿El personal le inspira confianza?

Af 2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?

Af 3. ¿El personal es siempre amable?

Af 4. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

Af 5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

Af 6. ¿El personal es atento con sus necesidades?

Af 7. ¿El personal comprende sus necesidades?

Af 8. ¿El personal manifiesta voluntad para ayudar?

Af 9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por usted?

---

### **La biblioteca como espacio**

---

Es 1. ¿El espacio de la biblioteca le ayuda al estudio y al aprendizaje?

Es 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para su trabajo individual?

Es 3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?

Es 4. ¿El espacio de la biblioteca es el lugar ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación?

Es 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?

---

### **Control de la información**

---

In 1. ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa?

In 2. ¿El sitio web de la biblioteca le permite encontrar información por usted mismo?

In 3. ¿Los recursos bibliográficos físicos de la biblioteca cubren sus necesidades de información?

In 4. ¿Los recursos digitales cubren sus necesidades de información?

In 5. ¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?

In 6. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y le permite encontrar por usted mismo lo que busca?

In 7. ¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla?

In 8. ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren sus necesidades de información?

---

#### **4.1.3. Resultados del cuestionario aplicado a estudiantes**

**Tabla 15**

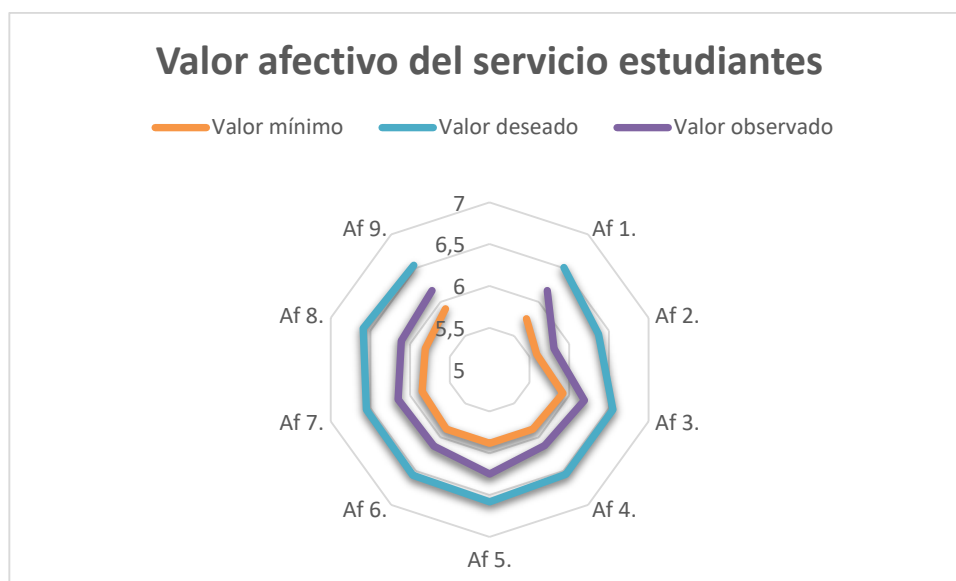
*Dimensión valor afectivo del servicio estudiantes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
Af 1.	5,75	6,51	6,17	0,42	-0,34
Af 2.	5,59	6,37	5,81	0,22	-0,56
Af 3.	5,92	6,55	6,19	0,27	-0,36
Af 4.	5,88	6,55	6,12	0,24	-0,43
Af 5.	5,88	6,58	6,25	0,37	-0,33
Af 6.	5,88	6,56	6,13	0,25	-0,43
Af 7.	5,85	6,55	6,15	0,30	-0,40
Af 8.	5,81	6,59	6,11	0,30	-0,48
Af 9.	5,90	6,54	6,17	0,27	-0,37

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca

**Figura 9**

*Dimensión valor afectivo del servicio estudiantes*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca

**Análisis e interpretación:** En virtud a los datos obtenidos, se evidenció que, para los estudiantes en lo referente al aspecto de adecuación, en la dimensión de valor afectivo del servicio, se obtuvo una adecuación positiva en todas sus preguntas, donde a mayor resultado es mejor el servicio, mientras que, a menor resultado, el servicio está menos valorado por sus usuarios. En la pregunta Af 1. ¿El personal le inspira confianza?, con un valor de 0,42 es el mayor resultado obtenido, lo que representa una mayor adecuación del servicio, y en contra parte para la pregunta Af 2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?, con un valor de 0,22, es el menor resultado obtenido, lo que representa la menor adecuación de este servicio por parte de los estudiantes que señala la necesidad de una atención personalizada.

En lo referente al aspecto de superioridad, ninguna de las preguntas de esta dimensión consigue sobrepasarla, indicando en general que los servicios de las bibliotecas, obtienen una menor valoración de lo que los estudiantes esperan, así para la pregunta Af 5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?, con un valor de -0,33 es la que está más cerca de conseguir la superioridad ya que el personal de biblioteca responde en gran medida las preguntas que formulan los estudiantes; mientras que la más alejada de conseguirla es la Af 2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?, con un valor de -0,56; mostrando que los estudiantes requieren que se les brinde una mejor atención personalizada al momento de acudir a las bibliotecas de la universidad.

**Tabla 16**

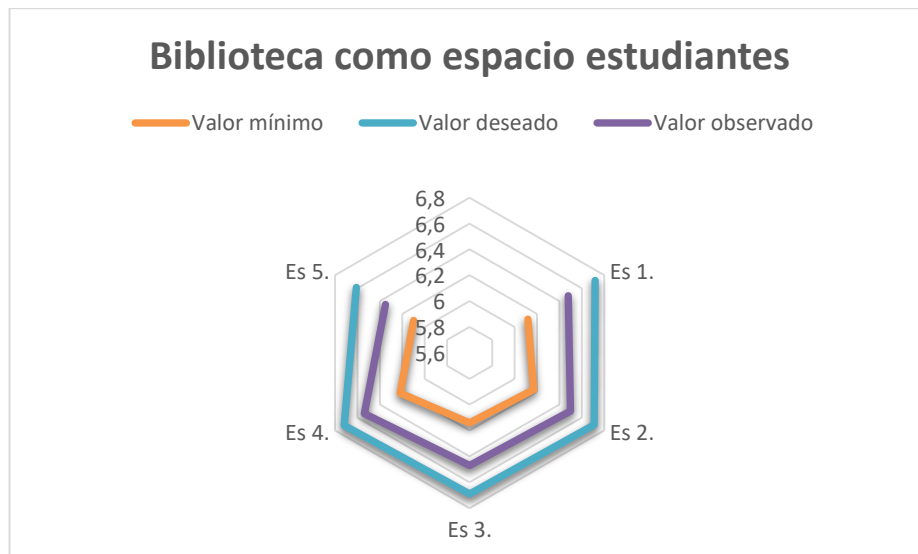
*Dimensión la biblioteca como espacio estudiantes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
Es 1.	6,12	6,72	6,48	0,36	-0,24
Es 2.	6,17	6,71	6,50	0,33	-0,21
Es 3.	6,14	6,69	6,47	0,33	-0,22
Es 4.	6,22	6,72	6,54	0,32	-0,18
Es 5.	6,10	6,61	6,35	0,25	-0,26

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (203)

**Figura 10**

*Dimensión la biblioteca como espacio estudiantes*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Análisis e interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de los estudiantes, para la dimensión la biblioteca como espacio, tenemos que, en lo referente al aspecto de adecuación del servicio, para la pregunta Es 1. ¿El espacio de la biblioteca le ayuda al estudio y al aprendizaje?, con un resultado de 0,36, denota que esta es la pregunta mejor valorada que tiene así la mayor adecuación, y lo contrario para la pregunta Es 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?, con resultado de 0,25, así señala que es el servicio de menor adecuación, lo que hace entender que los estudiantes necesitan que se creen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio.

Para el aspecto de superioridad, ninguna de las preguntas tiene un resultado positivo, donde lo observado por los estudiantes es menor a lo que estos desean, lo que indica que es de menor calidad según los estudiantes, tal como lo menciona Vásquez (2019) que en ninguno de los ítems de esta dimensión, se obtiene un puntaje positivo; esto porque en todos los casos, los niveles observados son menores a los niveles esperados, da a entender que, el ambiente para el trabajo, la comodidad y la comodidad son de baja calidad. Observamos que, en la pregunta Es 4. ¿El espacio de la biblioteca es el lugar ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación?, obtuvimos una valoración de -0,18, lo que denota que está cerca de conseguir la superioridad ya que

los estudiantes indican que en gran medida los espacios de las bibliotecas son ideales para sus actividades estudiantiles; mientras que para la pregunta Es 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?, con el resultado de -0,26, está más lejos de conseguir la superioridad señalando que para los estudiantes es necesaria la creación de espacios colectivos para su aprendizaje.

**Tabla 17**

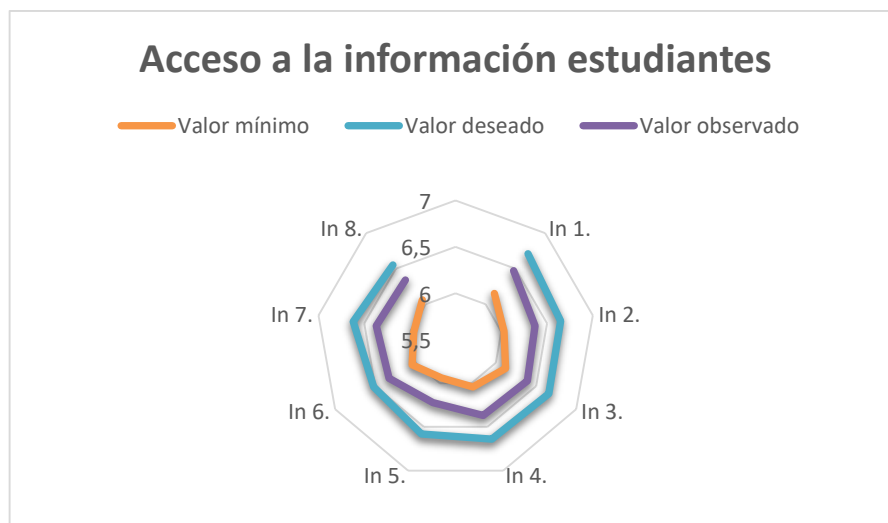
*Dimensión acceso a la información estudiantes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
In 1.	6,15	6,71	6,47	0,32	-0,24
In 2.	6,03	6,65	6,37	0,34	-0,28
In 3.	6,12	6,66	6,39	0,27	-0,27
In 4.	6,04	6,64	6,37	0,33	-0,27
In 5.	5,94	6,58	6,22	0,28	-0,36
In 6.	6,04	6,52	6,33	0,29	-0,19
In 7.	5,96	6,62	6,37	0,41	-0,25
In 8.	6,06	6,55	6,34	0,28	-0,21

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 11**

*Dimensión acceso a la información estudiantes*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Análisis e interpretación:** De los resultados obtenidos de los estudiantes, se evidencia que, en la dimensión de acceso a la información, los valores observados superan a los valores mínimos, lo que permite obtener resultados positivos en lo referente a la dimensión de acceso a la información, es así que esta se encuentra en los niveles de mayor adecuación del servicio, lo que se contrapone a los resultados obtenidos en el estudio de Vásquez (2019) que indica que según los usuarios encuestados, esta dimensión no está dentro de lo adecuado, puesto que el valor calculado es un valor negativo, porque el nivel observado es menor al valor mínimo.

De lo anterior, en el aspecto de adecuación para la pregunta In 7. ¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla?, se ha obtenido la valoración más alta de 0,41, lo que significa que está con mayor adecuación y en contra parte la pregunta In 3. ¿Los recursos bibliográficos físicos de la biblioteca cubren sus necesidades de información?, con una valoración de 0,27, es la que se encuentra valorada con la menor adecuación, indicando que los estudiantes necesitan de bibliografía física que cubra sus necesidades informacionales.

En lo referente al aspecto de superioridad, para la pregunta In 6. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y le permite encontrar por usted mismo lo que busca?, se la ha valorado con -0,19, es la que más se acerca a la superioridad mostrando que los instrumentos para recuperar información son fáciles de utilizar según los estudiantes; mientras que para la pregunta In 5. ¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?, con una valoración de -0,36 es la que más alejada está de conseguir la superioridad, lo que quiere decir, que los estudiantes requieren que se modernice los equipos que les permitan acceder fácilmente a la información que ellos necesitan.

#### **4.1.4. Resultados del cuestionario aplicado a docentes**

**Tabla 18**

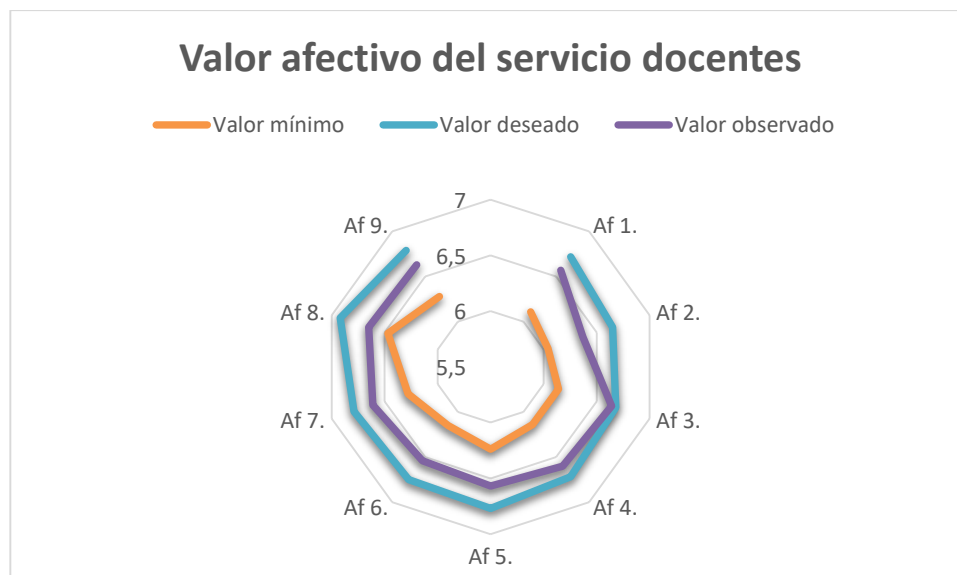
*Dimensión valor afectivo del servicio docentes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
Af 1.	6,11	6,72	6,57	0,46	-0,15
Af 2.	6,04	6,65	6,37	0,33	-0,28
Af 3.	6,14	6,68	6,64	0,50	-0,04
Af 4.	6,14	6,72	6,60	0,46	-0,12
Af 5.	6,24	6,77	6,57	0,33	-0,20
Af 6.	6,15	6,75	6,54	0,39	-0,21
Af 7.	6,28	6,79	6,61	0,33	-0,18
Af 8.	6,47	6,92	6,65	0,18	-0,27
Af 9.	6,28	6,79	6,63	0,35	-0,16

Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 12**

*Dimensión valor afectivo del servicio docentes*



Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)



**Análisis e interpretación:** En virtud a los datos obtenidos, se evidenció que, para los docentes en lo referente a la adecuación, en la dimensión de valor afectivo del servicio, se obtuvo una mayor adecuación en todas sus preguntas, donde a mayor resultado es mejor el servicio, mientras que, a menor resultado, el servicio es menos adecuado según la valoración por los docentes. En la pregunta Af 3. ¿El personal es siempre amable?, con un valor de 0,50 es el mayor resultado obtenido, lo que representa el mejor de los servicios valorados en esta dimensión que está con mayor adecuación, y en contra parte para la pregunta Af 8. ¿El personal manifiesta voluntad para ayudar?, con un valor de 0,18, es el menor resultado obtenido, lo que representa la menor adecuación de este servicio por parte de los docentes, indicando que es necesario que el personal de las bibliotecas mejore su voluntad de ayuda para el docente.

En lo referente al aspecto de superioridad, ninguna pregunta supera el valor deseado en esta dimensión, la Af 3. ¿El personal es siempre amable?, con un valor de -0,04 es la que está más cerca de conseguir la superioridad, deduciendo que, para los usuarios, el personal de las bibliotecas, presta los servicios de un modo amable y que ellos lo identifican claramente, mientras que la más alejada de conseguirla es la Af 2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?, con un valor de -0,28, los docentes indican que el personal de las bibliotecas tiene que mejorar la atención para brindar el servicio de una manera personalizada y que se adecúe a cada una de las necesidades.

En este punto, es necesario señalar, que, tanto para los estudiantes como para los docentes, según los resultados obtenidos, se tiene que trabajar en conocer las preferencias de cada usuario y así, aplicar estrategias para brindar experiencias individuales y únicas, para de este modo ofrecer una atención personalizada a estudiantes y usuarios.

**Tabla 19**

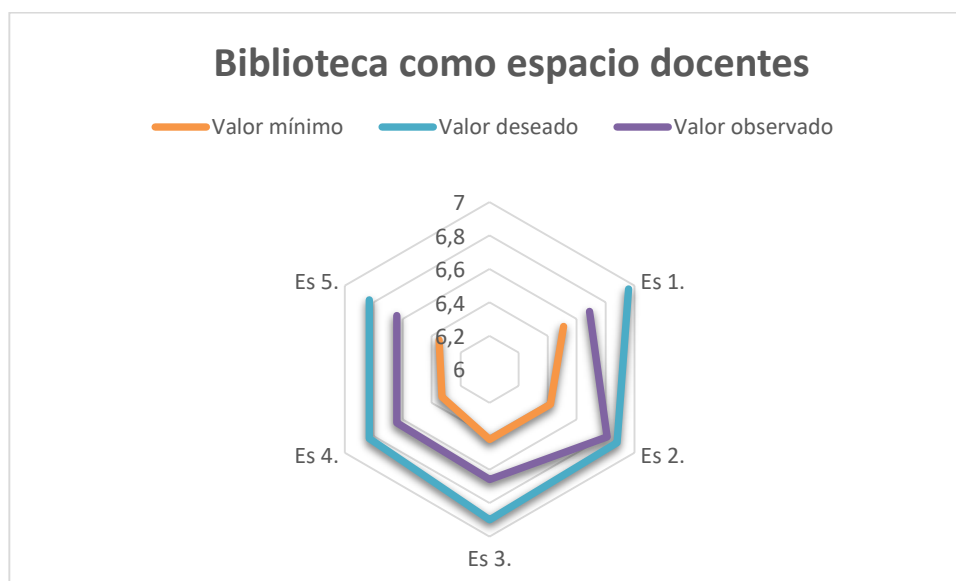
*Dimensión la biblioteca como espacio docentes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
Es 1.	6,51	6,96	6,69	0,18	-0,27
Es 2.	6,42	6,88	6,81	0,39	-0,07
Es 3.	6,42	6,90	6,66	0,24	-0,24
Es 4.	6,33	6,83	6,64	0,31	-0,19
Es 5.	6,35	6,83	6,64	0,29	-0,19

Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 13**

*Dimensión la biblioteca como espacio docentes*



Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)

**Análisis e interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de los docentes, para la dimensión la biblioteca como espacio, tenemos que, en lo referente al aspecto de adecuación del servicio, para la pregunta Es 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para su trabajo individual?, con un resultado de 0,39, nos indica que es la pregunta mejor valorada con una mayor adecuación al resto, y lo contrario para la pregunta Es 1. ¿El espacio de la biblioteca le ayuda al estudio y al aprendizaje?, con resultado de

0,18, indica que es el servicio menos valorado; lo que significa que tiene una menor adecuación debiendo propender a que los espacios de las bibliotecas ayuden al estudio y aprendizaje de los docentes.

Para el aspecto de superioridad, observamos que en la pregunta Es 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para su trabajo individual?, obtuvimos una valoración de -0,07, lo que indica, que se está cerca de la superioridad en cuestión de que para los docentes el espacio de biblioteca es tranquilo y les permite el trabajo individual en la mejor manera; mientras que para la pregunta Es 1. ¿El espacio de la biblioteca le ayuda al estudio y al aprendizaje? con resultado de -0,27, se está más lejos de conseguir la superioridad lo que advierte que es necesario poner más atención en las actividades diarias para que los espacios de las bibliotecas ayuden en todo momento al estudio de los docentes.

**Tabla 20**

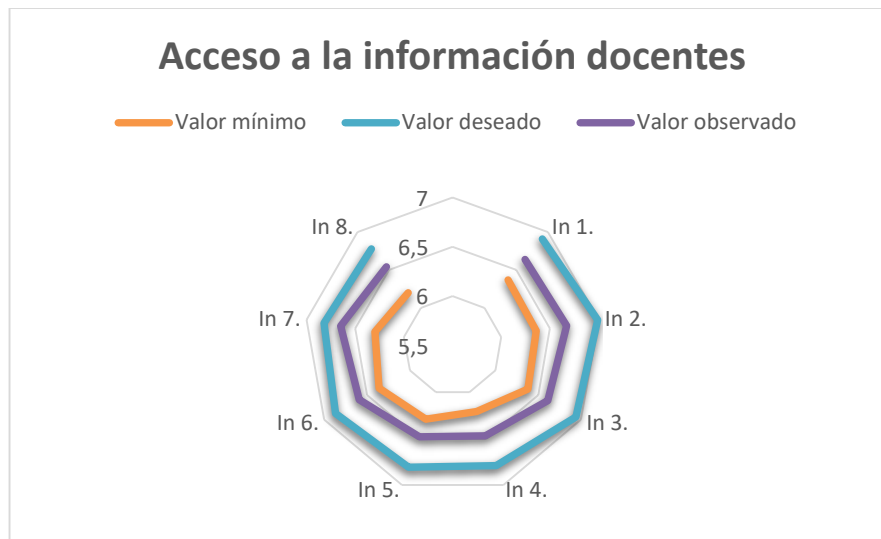
*Dimensión acceso a la información docentes*

Ítems	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
In 1.	6,37	6,91	6,64	0,27	-0,qu
In 2.	6,36	6,99	6,67	0,31	-0,32
In 3.	6,38	6,94	6,61	0,23	-0,33
In 4.	6,21	6,79	6,47	0,26	-0,32
In 5.	6,29	6,81	6,48	0,19	-0,33
In 6.	6,36	6,87	6,59	0,23	-0,28
In 7.	6,30	6,82	6,65	0,35	-0,17
In 8.	6,20	6,78	6,54	0,34	-0,24

Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 14**

*Dimensión acceso a la información docentes*



Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca

**Análisis e interpretación:** De los resultados obtenidos, se evidencia que, para la dimensión de acceso a la información, los docentes la valoran en el aspecto de adecuación del servicio, a la pregunta In 7. ¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla?, con la valoración más alta de 0,35, lo que indica que está con mayor adecuación y en contra parte la pregunta In 5. ¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?, con una valoración de 0,19, es la que menos adecuación del servicio presenta para los docentes; indicando que es necesario modernizar los equipos para garantizar un mejor y fácil acceso a la información que los docentes necesitan.

En lo referente al aspecto de superioridad, ninguna de las preguntas consigue superioridad, todas tienen valores negativos, así para la pregunta In 7. ¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla?, con un valor de -0,17, es la que está más cerca a la superioridad, en lo que se refiere a acceder fácilmente a la información por parte de los docentes; mientras que la In 3. ¿Los recursos bibliográficos físicos de la biblioteca cubren sus necesidades de información? y la In 5. ¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la

información que necesita?, con una valoración cada una de -0,33 son las que más alejadas están de conseguir la superioridad lo que denota que hay que poner la suficiente atención al proceso de adquisición de material bibliográfico físico y en la actualización de los equipos para tratar de cubrir en la medida de lo posible las necesidades de los docentes.

En este punto, es necesario señalar, que, tanto para los estudiantes como para los docentes, según los resultados obtenidos, es una necesidad imperiosa el adquirir recursos bibliográficos especializados, que cubran sus necesidades informacionales, de esto que se tiene que manejar el presupuesto asignado tomando en consideración estas necesidades.

#### 4.1.5. Resultados globales estudiantes

**Tabla 21**

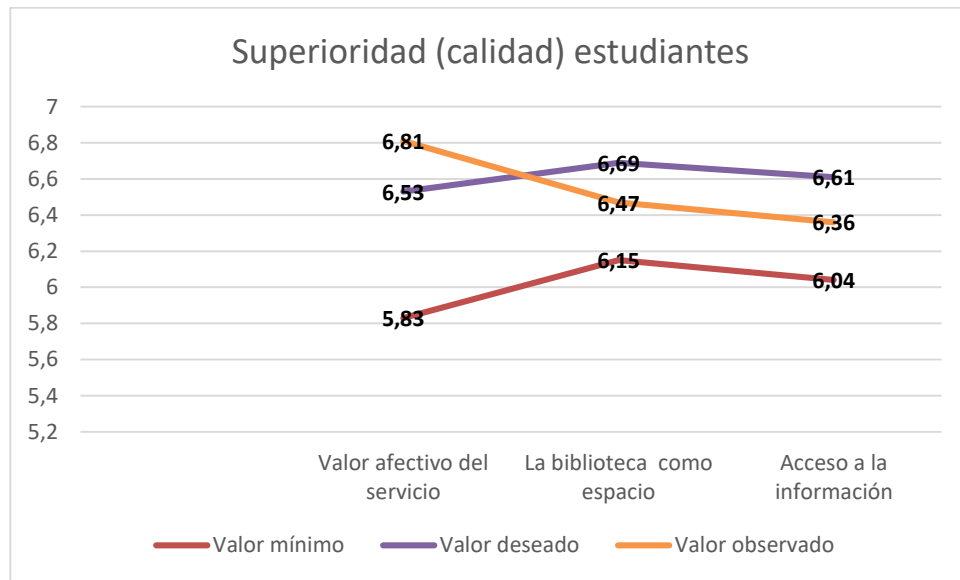
*Dimensiones LibQual estudiantes*

Dimensiones	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona tolerancia	DM score
Valor afectivo del servicio	5,83	6,53	6,81	0,98	0,28	0,70	140,0
La biblioteca como espacio	6,15	6,69	6,47	0,32	-0,22	0,54	59,26
Acceso a la información	6,04	6,61	6,36	0,32	-0,25	0,57	56,14

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Figura 15**

*Superioridad (calidad) estudiantes*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Análisis e interpretación:** Como se observa en lo referente a las dimensiones del LibQual, se puede indicar que los estudiantes son más exigentes en la biblioteca como espacio y menos exigentes en el valor afectivo, lo que contradice al estudio de Herrera-Viedma, et. al. (2008), que indica que en general los usuarios son exigentes en el valor afectivo, sean profesores, estudiantes de grado o de postgrado.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a estudiantes, en la adecuación, la dimensión que está más cerca de serlo es la de valor afectivo del servicio con una valoración de 0,98 y lo contrario las que se encuentran más lejos de serlo son las de biblioteca como espacio y acceso a la información con una valoración de 0,32 para cada una.

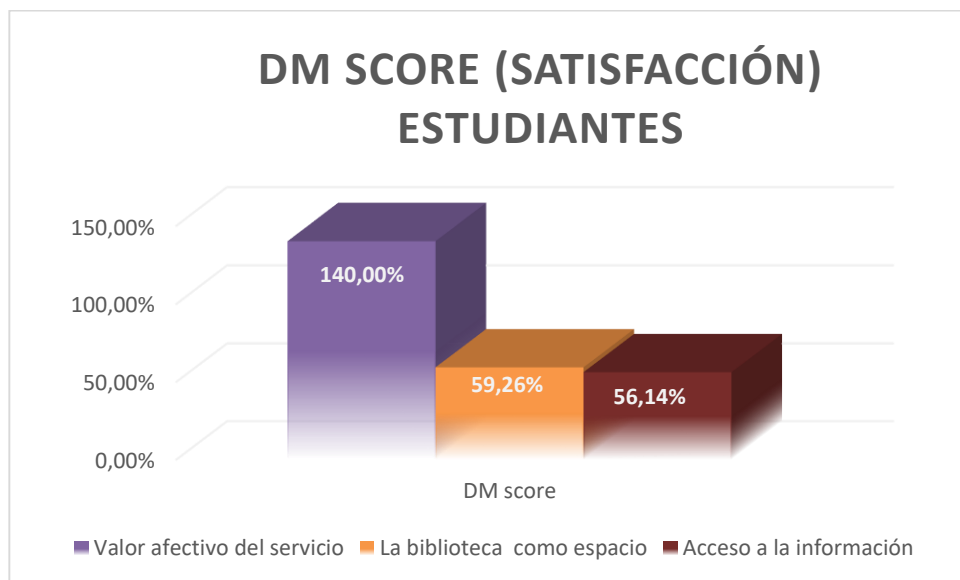
En lo referente a identificar el nivel de calidad para esta muestra, esta se representa en la columna de superioridad, misma que se obtiene de la diferencia entre el nivel

observado y el nivel deseado, encontramos que en lo referente a la dimensión del valor afectivo del servicio se ha conseguido la superioridad (calidad) con un resultado positivo de 0,28; para las dimensión de la biblioteca como espacio tenemos un resultado en negativo de -0,22 que indica que es menos la distancia entre el valor observado y el deseado, estando más cerca de conseguir la calidad; y para la dimensión de acceso a la información con un resultado de -0,25 es la dimensión que está más lejos en comparación a la anterior de llegar a la calidad, aunque no por mucho.

La distancia que se observa entre el valor mínimo y el valor deseado es la zona de tolerancia, como se presentó en la figura 6. Superioridad del servicio modelo LibQual, donde vemos que, según las respuestas obtenidas de los estudiantes, lo observado en la dimensión de valor afectivo se encuentra sobre esta zona de tolerancia, lo que indica que sobrepasa las expectativas de los estudiantes, lo que, para las otras dos dimensiones, solo son tolerables.

**Figura 16**

*DM score (satisfacción) estudiantes*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes usuarios de biblioteca (2023)

**Análisis e interpretación:** La figura anterior muestra el DM score que nos presenta lo cerca o lejos que estamos de conseguir la satisfacción de estos usuarios, donde se observa en general que para todas las dimensiones es positive; para la dimensión valor afectivo se ha obtenido un valor de 140% lo que significa que se ha sobrepasado los deseos, para la dimensión de la biblioteca como espacio tenemos un valor de 59,26% y para la dimensión acceso a la información un valor de 56,14% lo que significa que es estamos no tan lejos de conseguir su satisfacción

#### 4.1.6. Resultados globales docentes

**Tabla 22**

*Dimensiones LibQual docentes*

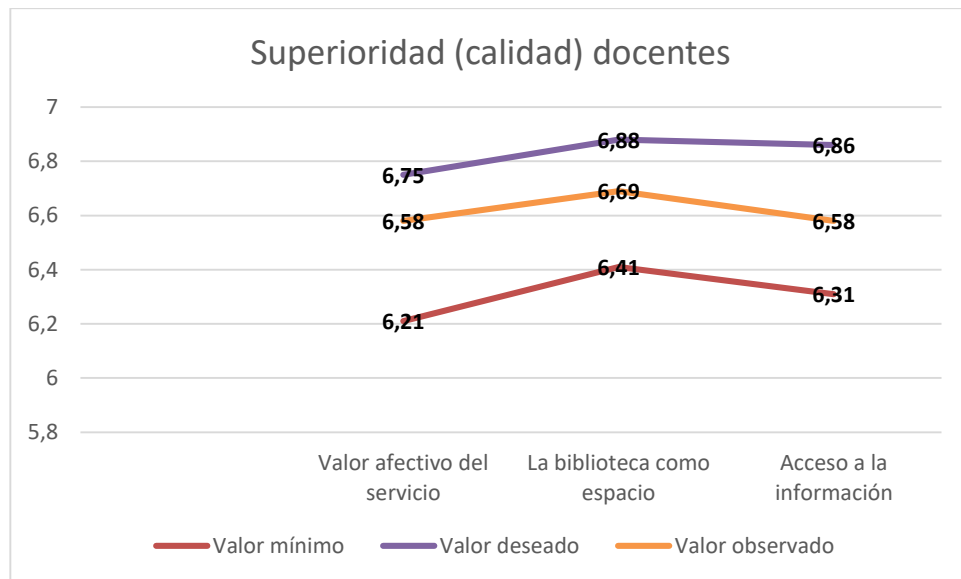
Dimensiones	Valor mínimo	Valor deseado	Valor observado	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia	DM score
Valor afectivo del servicio	6,21	6,75	6,58	0,37	-0,17	0,54	68,52
La biblioteca como espacio	6,41	6,88	6,69	0,28	-0,19	0,47	59,57
Acceso a la información	6,31	6,86	6,58	0,27	-0,28	0,55	49,10

Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca (2023)



**Figura 17**

*Superioridad (calidad) docentes*



Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca

**Análisis e interpretación:** Como se observa en lo referente a las dimensiones del LibQual, de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a docentes, en la adecuación, la dimensión que está más cerca de serlo es la de valor afectivo del servicio con una valoración de 0,37 y lo contrario las que se encuentran más lejos de serlo son las de biblioteca como espacio con 0,28 y acceso a la información con una valoración de 0,27 para cada una.

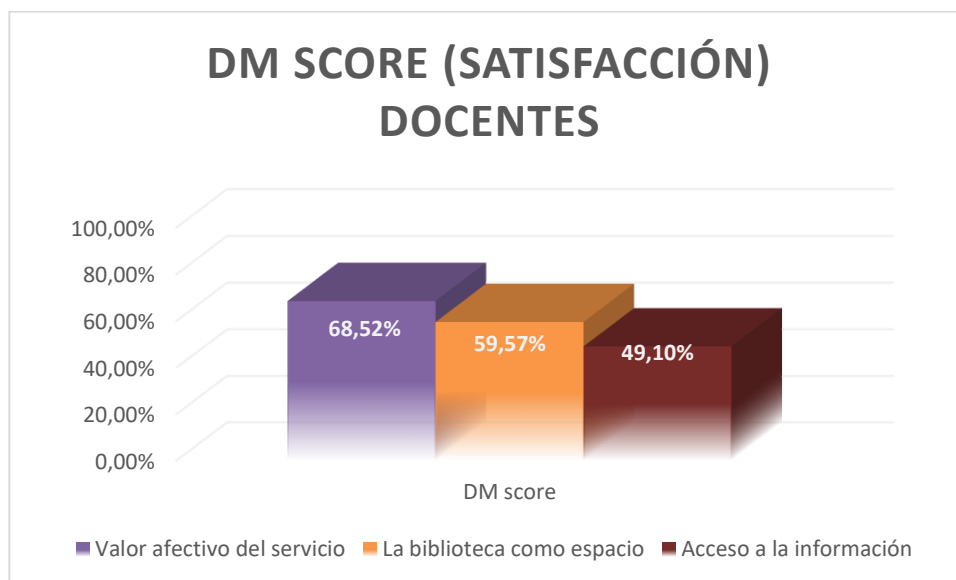
En lo referente a identificar el nivel de calidad para esta muestra, esta se representa en la columna de superioridad, misma que se obtiene de la diferencia entre el nivel observado y el nivel deseado, encontramos que para todas las dimensiones tiene un valor negativo, lo que indica que se debe mejorar, así como recalca López-Gijón, et. al. (2020) en que la superioridad (calidad) es negativa en todos los casos y para todas las dimensiones, lo que indica que hay un margen para mejora en cada una de ellas. La dimensión del valor afectivo del servicio, está más cerca de conseguir la superioridad (calidad) en el servicio con un valor de -0,17, la biblioteca como espacio sigue en la valoración con un -0,19 para finalmente en la dimensión de acceso a la

información con un valor de -0,28 es la que se encuentra más lejos de llegar a la superioridad (calidad).

La zona de tolerancia, entre el valor mínimo y el valor deseado, vemos que, según las respuestas obtenidas de los docentes, estos toleran todas las dimensiones del servicio brindado por las bibliotecas, con menor valor de la dimensión biblioteca como espacio de 0,47, luego la dimensión de valor afectivo del servicio con 0,54 y casi igual la dimensión de valor afectivo del servicio con 0,55.

### Figura 18

*DM score (satisfacción) docentes*



Fuente: Encuesta realizada a docentes usuarios de biblioteca

**Análisis e interpretación:** La figura anterior muestra el DM score que nos presenta lo cerca o lejos que estamos de conseguir la satisfacción de estos usuarios, donde se observa en general que para todas las dimensiones es positiva; para la dimensión valor afectivo del servicio se ha obtenido un valor de 68,52%, que significa en comparación con las otras dimensiones que está es la que está más cerca de conseguir la satisfacción; para la dimensión de la biblioteca como espacio tenemos un valor de 59,57% que

indica que está en segundo lugar de alcanzar la satisfacción y para la dimensión acceso a la información un valor de 49,10% lo que significa que esta es la que está más lejos de alcanzar la satisfacción en comparación con las otras dimensiones.

## **4.2. Propuesta**

### **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO CAMPUS HUACHI A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.**

#### **Importancia**

Es de vital importancia la implementación de estrategias que permitan identificar, alcanzar y mantener la calidad en los servicios que se prestan en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **Objetivo general**

Mejorar la percepción de calidad que tiene los usuarios de las bibliotecas sobre los servicios que se prestan y conseguir su satisfacción.

#### **Alcance**

Las estrategias propuestas en su mayoría, son de fácil aplicación, ya que no interviene la ejecución de un presupuesto, solo es necesario la aprobación del eje inmediato, lo que permitirá en la medida de lo posible implementar las estrategias planteadas que coadyuven en la mejorara continua de la calidad en los servicios prestados, y así con el transcurso del tiempo, aplicar nuevamente el instrumento utilizado en esta investigación, para conocer si las estrategias implementadas han mejorado la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas.

<b>Dimensiones</b>	<b>Resultados del estudio</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones a desarrollar</b>	<b>Indicador de control o cumplimiento</b>
<b>Valor afectivo del servicio</b>	DM score Estudiantes 140% Docentes 68,52%	<b>Implementación de una cultura de servicio y calidad</b>	Capacitar una vez cada semestre en temas de habilidades blandas ( <i>soft skills</i> ) que permitan a los bibliotecarios mejorar sus aptitudes no técnicas para que se relaciones de mejor manera con los usuarios	$X = \frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$
		<b>Incentivos para profesionalización</b>	Solicitar la creación de becas para la profesionalización del personal, en estudios a corto y largo plazo	$X = \frac{\text{Becas aplicadas}}{\text{Becas presupuestadas}}$
		<b>Programas de recreación y reconocimiento laboral</b>	Planificar actividades anuales de recreación donde el objetivo sea el de crear compromiso laboral donde se den reconocimientos significativos al personal bibliotecario	$X = \frac{\text{Programas realizados}}{\text{Programas planificados}}$
<b>Dimensión la biblioteca como espacio</b>	DM score Estudiantes 59,26% Docentes 59,57	<b>Gestión de espacios</b>	Analizar los espacios disponibles en cada biblioteca para tratar de crear en la manera de lo posible espacios grupales para trabajo de los estudiantes y docentes	$X = \frac{\text{Número de sitios de trabajo grupales}}{\text{Número de usuarios diarios en biblioteca}}$
<b>Dimensión control de la información</b>	DM score Estudiantes 56,14% Docentes 49,10%	<b>Capacitación a usuarios</b>	Capacitar estudiantes y docentes sobre acceso a bibliografía	$X = \frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}}$

		<b>Difusión de la bibliografía</b>	Enviar correos electrónicos a estudiantes y docentes con el listado del nuevo material bibliográfico	$X = \frac{\text{Número de prestamos de bibliografía nueva}}{\text{Número de correos enviados}}$
		<b>Renovación de equipos de computo</b>	Planificar la renovación de equipo de computo	$X = \frac{\text{Número de planificaciones aprobadas}}{\text{Número de planificaciones elaboradas}}$

### ¿Qué es estrategia?

Como la denomina Soriano (1990), la estrategia constituye “La selección y organización de actividades futuras que, partiendo de los recursos disponibles, se estructuran armónicamente con miras al logro de determinados objetivos” (p. 4). También, menciona que mientras los objetivos nos indican hacia donde nos dirigimos, las estrategias establecen el cómo se van a alcanzar los objetivos deseados.

### ¿Qué es indicador?

Es una expresión matemática de algo que se desea medir, se usa para mostrar cambios en una programación determinada con el objetivo de lograr un resultado específico.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

#### **5.1 Conclusiones**

- Analizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, con los servicios que brindan las bibliotecas, permite tener pleno conocimiento de los gustos y preferencias de cada uno de los diferentes usuarios que visitan las instalaciones y así concluir que la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias incide en la satisfacción de los usuarios.
- El revisar la literatura publicada con el tema de calidad en el servicio de bibliotecas y satisfacción de usuarios, hace que nazca la necesidad de realizar otros estudios, que permitan comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con diferentes estudios publicados y de esto obtener información valiosa, que evidencie el trabajo realizado año tras año por los profesionales de las bibliotecas.
- Identificar el nivel de calidad del servicio en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato Campus Huachi, mediante un diagnóstico, permite conocer los puntos fuertes, que para la muestra estudiantes, en lo referente a la superioridad del servicio (calidad), ellos indican que la dimensión valor afectivo del servicio con un resultado positivo de 0,28 la ha alcanzado y superado; así también, el valor más alto conseguido para la muestra docentes, se ha logrado en la misma dimensión con un valor en negativo de -0,17 pero indicando que se debe trabajar para mejorar el resultado obtenido. Y para los puntos débiles tenemos a la dimensión acceso a la información con resultados de -0,25 para estudiantes y -0,28 para docentes.
- El resultado obtenido del DM score permite conocer la percepción de satisfacción de los usuarios, obteniendo para la muestra estudiantes el mejor valor de todos tanto en tipo de usuario como en dimensiones, obteniendo un total de 140% en la dimensión valor afectivo del servicio, que es la que sobrepasa en gran medida el nivel deseado. Así también los demás resultados muestran que estamos en camino de lograr la satisfacción.

- Al proponer estrategias, para fortalecer los criterios de calidad en los servicios que entregan las bibliotecas universitarias, y al aplicarlas permite conseguir de un modo más rápido la satisfacción de los usuarios al enfocarse en los puntos críticos encontrados, sin tener que realizar más estudios al respecto y esperar que las autoridades aprueben nuevos procesos o actividades.

## **5.2 Recomendaciones**

- Considerar a la calidad como esencial, en cada uno de los servicios que se prestan en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, lo que permitirá alcanzar una certificación de Norma ISO 9001, que en la Propuesta Modelo de Evaluación 2025, es uno de sus elementos fundamentales el desarrollar procesos permanentes de monitoreo, evaluación y medición de la calidad de los servicios bibliotecarios, y así poder adelantarnos a su cumplimiento.
- Desarrollar e implementar un plan de mejoras para las bibliotecas, donde se considere las tres dimensiones evaluadas como son el valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y el control de la información, en orden de prioridad según los resultados obtenidos, y así conseguir mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad en los servicios prestados, en el corto tiempo.
- Considerar que es de vital importancia la inclusión del tema de capacitación continua y profesionalización del personal bibliotecario en el plan operativo anual, puesto que esto permitirá que el personal se sienta directamente involucrado y capaz de solventar los requerimientos y necesidades que con el avance de las nuevas tecnologías se convierte en un reto constante, el poder satisfacer las presentes, así como las futuras necesidades de los usuarios, que hoy en día son más independientes en la búsqueda de fuentes de información, pero que sin la guía del profesional, este sería un trabajo con resultados que no logren su satisfacción que es el tema de este estudio.

- Conociendo la realidad sobre la infraestructura actual de las bibliotecas del Campus Huachi, se recomienda, en la medida de las posibilidades, gestionar la creación de una biblioteca centralizada, donde su infraestructura cubra todas las necesidades de espacios, iluminación, confort, control de ruidos y de temperatura, entre otras, pero como una medida en el corto tiempo, se recomienda, la creación y/o adaptación de espacios de estudio grupales, que según los resultados obtenidos, los estudiantes requieren de estos, ya que necesitan de un espacio donde puedan realizar sus actividades sin interrumpir el ambiente confortable de la biblioteca en general, ya que el resto de usuarios lo aprecia.
- Hacer seguimiento del proceso de adquisición de material bibliográfico en formato físico, para identificar en que parte de este no se le está dando la debida atención, en el tema de conseguir el material bibliográfico que satisfaga las necesidades informacionales de los usuarios tanto de estudiantes como de docentes, considerando que cada uno de estos tienen necesidades informacionales diferentes, según su uso y aplicabilidad.
- Realizar de manera continua, encuestas de satisfacción de usuarios, con la finalidad de conocer sus necesidades actuales y saber con el paso del tiempo, luego de realizadas las debidas comparaciones con resultados anteriores, si estas están siendo satisfechas; con la posibilidad de incluir nuevas metodologías de evaluación y recolección de datos, que existan en el momento.

### **5.3 Bibliografía**

Aldana, L. & Vargas, M. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/114317>

Amanullah, M., Hasan, M., y Hafez, M. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected Public Libraries in Bangladesh. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research*, 7(1), 309-316.

Arias Coello A. La Gestión de la Calidad y los Servicios Bibliotecarios. La Habana: Infomed; 2010[citado 20 abr 2012]: 1-29. Disponible en:



[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/2gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_serv\\_bibliotecarios.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/2gestion_de_la_calidad_en_serv_bibliotecarios.pdf)

Baena Paz, G. M. E. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://0110o1vbr-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/40362>

Baena Paz, G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/uta/40513?page=97>

Baffour Gyau, E., Liu, J. y Kwakye, O. (2021) Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives. Open Access Library Journal, 8, 1-17. doi: 10.4236/oalib.1107783.

Balagué, N. y Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uta/57654?page=145>.

Bretaña, R. M. G., e Inca, E. E. O. (2021). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. Bibliotecas. Anales de investigación, 16(3), 237-248.

CACES (2019). Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Calva González, J. J. (Coord.) (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México, D.F, Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uta/112783?page=12>.

Campos, G. (2006). *Hipótesis formulación y comprobación*. México D.F., México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Obtenido de Campos Covarrubias, G. (2006). Hipótesis formulación y comprobación. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. <https://0110o1vfu-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/75808>

Contreras Muñoz, J. T. (2021). Medición de la satisfacción del cliente interno como estrategia para la mejora en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Universidad de la Costa. Revista Códices, 15(1), 9-24.

Cortés López, L. C. (2016). Auditoria de calidad al servicio de la biblioteca de una IES. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3)

Cuesta Rodríguez, Floriselda, & Guerrero Quesada, David, & Campillo Torres, Irima, & Leyva Mederos, Amed, & Cano Inclán, Anisley, & Cabrera Morales, Idalmis (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(3),269-280. [fecha de Consulta 2 de abril de 2022]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377645754005>

Rafael Culebro-Trujillo, Norma Eunice Contreras-Campos, Álvaro José Montiel-Jarquín, Rodolfo Gregorio Barragán-Hervella, Gerardo López-Cázares, Arturo García-Villaseñor, María del Socorro Romero-Figueroa, (2017) Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica, *Educación Médica*, <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316300900>)

D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maipue.

del Castillo, C. C. y Olivares Orozco, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uta/39410?page=128>.

Downie, N. M., y Heath, R. W. (1973). *Métodos Estadísticos Aplicados* (3ª ed.). México: Harla, Harper & Row Latinoamericana

Ferrer Torrens, A., y Rey Martín, C. (2005). *Aplicación del Libqual+ en el CRAI en la Universidad de Barcelona*.

Fontalvo Herrera, T. J. (2012). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008. B - EUMED*. <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/34525>

Fonte Pacheco M, Guerrero Concepción G, Giráldez Domínguez R. *Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios*. La Habana: Infomed; 2004

[citado 20 jun 2012] Disponible en:

<http://monografias.umcc.cu/monos/2004/OTROS/um04otr01.pdf>

Gallo-León, J. P. (2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la información*, 24(2), 87-93.

Gamboa Alvarado, M. A. (2020). Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad Educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Gil, E. A. L., Mursulí, T. D. C. A., Lara, E. C., Torres, M. B., Fernández, E. M., & Sánchez, C. S. (2012). Nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 12(1), 11.

Gimeno-Perelló, Javier (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas. Compromiso con lo público. Buenos Aires: Alfagrama.

Gonzales Vasquez, A. (2019). La gestión de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas de Yurimaguas-2017.

Guerra Breña, R. M., Acosta Chávez, D. A., Dávila Fernández, N., Correa Hincapié, N., y Valencia Bonilla, M. B. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana De Educación*, 88(1), 67-84. <https://doi.org/10.35362/rie8814779>

Guerrero Dávila, G. (2015). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://0110o1vch-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/40363>

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J., y Ávila, B. (2008). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. Coloquio ALCI.

Igbinovia, M. O. (2022). Improving Library Service Delivery by the Instrumentality of Knowledge Management Practices: A Critical Review. *Folia Toruniensia*, 22, 27-42.

Izcara Palacios, S. P. (2007). *Introducción al muestreo*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. <https://0110o1vch-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/75399>

Juárez-Urquijo, F. (2015). *Biblioteca pública: mientras llega el futuro*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/43835>

Kazimi, PF (Kazimi, Parviz F.); Gurbanov, AI (Gurbanov, Azad, I). (2022). Today's factors of user satisfaction with Library services and their quality. *NAUCHNYE I TEKHNICHESKIE BIBLIOTEKI-SCIENTIFIC AND TECHNICAL LIBRARIES*, 2, 109-122 DOI: 10.33186/1027-3689-2022-2-109-122

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (Registro Oficial S. 26, 22 feb 2007). Ediciones Legales EDLE S.A.

Recuperado de: <https://0110t2szi-y-https-www-fielweb-com.uta.metaproxy.org/Index.aspx?rn=77964&nid=15228#norma/15228>

Ley Orgánica de Cultura - LOC (Registro Oficial 6to. S. 913, 30 dic 2016). Ediciones Legales EDLE S.A.

Recuperado de: <https://0110t2vgh-y-https-www-fielweb-com.uta.metaproxy.org/Index.aspx?rn=43898&nid=1092737#norma/1092737>

Ley Orgánica de Educación Superior- LOES (Registro Oficial S. 298, 12 oct 2010). Ediciones Legales EDLE S.A.

Recuperado de: <https://0110t2vgh-y-https-www-fielweb-com.uta.metaproxy.org/Index.aspx?82&nid=90779#norma/90779>

López-Gijón, J., Ávila-Fernández, B., Pérez-Gálvez, I. J., & Herrera-Viedma, E. (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. *El profesional de la información*, 19(3), 255-259.

López Kleine, L. (2012). *Bioestadística*. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/uta/129822?page=66>

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Martínez Bencardino, C. (2018). Estadística y muestreo (13a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://0110o1vch-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/131880>

Martínez-Molina, A., Garrido, L. E., y Shih, P. C. (2018). Evaluación de la calidad percibida, la satisfacción y la lealtad con los Servicios de Biblioteca en la Universidad Autónoma de Madrid para el período 2017-2018: Informe Técnico. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid

Molina, Lilian; Cevallos Zambrano, Doris; Suarez, Guillermo y Clery, Arturo. (2016). La evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias ecuatorianas.

Molino Cortés, J. P. D. (2011). Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uta/53560?page=24>.

Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82.

Morillo, E. C., Morillo, J. P., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333.

Núñez Tobías, L.N. y Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>>.

Paredes Esponda, E. E. N. d. S. P. (. (2017). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Educación Médica Superior*, 32(1).

Pazmiño Cruzatti, I. (1997) Metodología de la investigación científica. Gráficas Fuentes.

Pérez Pupo, A., Lores Cruz, A., Pérez Randiche, L., Lores Cruz, A., & Díaz Rojas, Y. V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592.

Ruiz Vaca JO, Martínez Arellano FF. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. La Habana: Infomed;2010 [citado 20 abr 2012]: 1-14. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf)

Sajna, K. P. y Haneefa, Mohamed K. (2021). Service Quality of Special Libraries in Kerala, India. *Desidoc journal of library & information technology*,41, 75-81 DOI: 10.14429/djlit.41.2.15804

Salgado Batista, Darlin, Guzmán Sánchez, María Victoria, & Macías Rivero, Yaidelyn. (2012). La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. *ACIMED*, 23(2), 160-174. Recuperado en 07 de abril de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352012000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000200006&lng=es&tlng=es).

Sanabria Barrios, D. (2013). Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. Alfagrama Ediciones. <https://0110o2sz0-y-https-elibro-net.uta.metaproxy.org/es/lc/uta/titulos/188038>

Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología, 1, 1-3.

Soriano, C. (1990). La estrategia básica de marketing. Ediciones. España, Ediciones Díaz de Santos S.A.

Texidor, Silvia (2009). El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio. Rosario: Nuevo Parhadigma.

Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.

Valle Meza, F. D., Dávila, M. V., Marrero, J. A. M., Olivera, I. A., y Saravia García, H. M. (2020). *Calidad del Servicio Bibliotecario: Universidad de Managua*.

Vargas Quiñonez, M.E., y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio*. Bogotá, Ecoe Ediciones

Vásquez Rizo, F. E., y Gabalán Coello, J. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio de caso. *Información, cultura y sociedad*, (41), 169-180.  
<https://dx.doi.org/10.34096/ics.i41.6495>

Xochiteotzin Peña, F. (2020). Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias.

Yi, Yong Jeong; Hwang, Barun y Kim, Donghun. (2022). A model for mobile curation services in academic libraries. *Electronic library*, 40, 1-2, 99-117 DOI: 10.1108/EL-09-2021-0178

Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A., y Berry, L. L.: *Calidad total en la gestión de los servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid, 1993.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/33370/1/T-ESPE-052585.pdf>

[https://cerlalc.org/wp-content/uploads/publicaciones/olb/PUBLICACIONES\\_OLB\\_Manual-de-aplicacion-de-un-modelo-de-evaluacion-para-identificar-el-aporte-de-las-bibliotecas-publicas-en-el-desarrollo-de-sus-comunidades-Dibam-Cerlalc\\_v1\\_01012012.pdf](https://cerlalc.org/wp-content/uploads/publicaciones/olb/PUBLICACIONES_OLB_Manual-de-aplicacion-de-un-modelo-de-evaluacion-para-identificar-el-aporte-de-las-bibliotecas-publicas-en-el-desarrollo-de-sus-comunidades-Dibam-Cerlalc_v1_01012012.pdf)

<https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/475/Mavel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 5.4 Anexos

# ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA USUARIOS BIBLIOTECAS "UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO"

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los usuarios, sobre la calidad de los servicios que se ofertan en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato predios Huachi.

**Definición método Libqual:** Desarrollado por Association of Research Libraries (ARL), mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios, estándar en la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias.

**Indicación:** Esta encuesta es anónima y los resultados de esta investigación permitirán identificar los puntos a mejorar. Consta de 22 preguntas sobre perspectivas de calidad basada en el método LIBQUAL.

Se solicita de la manera más comedida se sirva contestar a las preguntas de forma libre y voluntaria. Lea detenidamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la calificación que más le identifique.

## \*Obligatorio

1. ¿Su perfil de usuario es? \*

*Marca solo un óvalo.*

Docente

Estudiante

2. ¿A qué facultad pertenece? \*

*Marca solo un óvalo.*

Ciencias Administrativas

Ciencias e Ingeniería en Alimentos

Ciencias Humanas y de la Educación

Contabilidad y Auditoría

Diseño y Arquitectura

Ingeniería Civil y Mecánica

Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial

Jurisprudencia y Ciencias Sociales











10. Af 8. ¿El personal manifiesta voluntad para ayudar? \*

**(-) VALOR MÍNIMO:** El mínimo valor que desea recibir  
**(+) VALOR DESEADO:** El máximo valor que espera recibir  
**(=) VALOR OBSERVADO:** El valor real percibido en la visita a la biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Valor mínimo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor deseado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor observado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Af 9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por usted? \*

**(-) VALOR MÍNIMO:** El mínimo valor que desea recibir  
**(+) VALOR DESEADO:** El máximo valor que espera recibir  
**(=) VALOR OBSERVADO:** El valor real percibido en la visita a la biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Valor mínimo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor deseado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor observado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LA BIBLIOTECA COMO LUGAR, ESPACIO (Es)

Lea detenidamente las indicaciones para responder la encuesta.

\* Cada pregunta tiene tres respuestas.





16. Es 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo? \*

**(-) VALOR MÍNIMO:** El mínimo valor que desea recibir  
**(+) VALOR DESEADO:** El máximo valor que espera recibir  
**(=) VALOR OBSERVADO:** El valor real percibido en la visita a la biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Valor mínimo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor deseado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor observado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CONTROL / ACCESO A LA INFORMACIÓN (Ci)

Lea detenidamente las indicaciones para responder la encuesta.

\* Cada pregunta tiene tres respuestas.

\* Los valores para calificar cada respuesta van desde 1 la puntuación mínima hasta 9 la puntuación máxima.









23. Ci 7. ¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla? \*

**(-) VALOR MÍNIMO:** El mínimo valor que desea recibir  
**(+) VALOR DESEADO:** El máximo valor que espera recibir  
**(=) VALOR OBSERVADO:** El valor real percibido en la visita a la biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Valor mínimo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor observado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor deseado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Ci 8. ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren sus necesidades de información? \*

**(-) VALOR MÍNIMO:** El mínimo valor que desea recibir  
**(+) VALOR DESEADO:** El máximo valor que espera recibir  
**(=) VALOR OBSERVADO:** El valor real percibido en la visita a la biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Valor mínimo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor observado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Valor deseado</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



¡Gracias por participar!

Google Formularios