

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

COHORTE 2021

**Tema: Formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora
continua en las bibliotecas universitarias.**

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Bibliotecología y Archivología

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componente de
Investigación Aplicada.

Autor(a): Licenciado Luis Alberto Lozano Estrada

Director(a): Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, MSc.

Ambato – Ecuador

2022

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, Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina Máster, 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: “Formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias” elaborado y presentado por el señor Licenciado Luis Alberto Lozano, para optar por el Grado Académico 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

Licda. Ruth Armenia Zamora Sánchez, MSc.
Miembro del Tribunal

Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, MSc.
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: Formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, le corresponde exclusivamente a: Licenciado Luis Alberto Lozano Estrada, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro Máster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciado Luis Alberto Lozano Estrada

c.c.:0925954968

AUTOR

Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro Máster

c.c.:1803098126

DIRECTOR

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.

Licenciado Luis Alberto Lozano Estrada
c.c.:0925954968

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A la unidad académica de titulación del centro de posgrados	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
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
CAPITULO II	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
CAPITULO III.....	15
MARCO METODOLÓGICO	15
3.1. Ubicación.....	15
3.2. Equipos y materiales.....	15
3.3. Tipo de investigación	15

3.4. Pregunta científica – idea a defender.....	17
3.5. Población o muestra	17
3.6. Recolección de información	19
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico	21
3.7.1. Resultados obtenidos de la matriz de observación	22
3.7.2. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a estudiantes	22
3.7.3. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a docentes	23
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados	24
CAPITULO IV	25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
4.1. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los estudiantes.....	45
4.2. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los docentes	65
4.3. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los bibliotecarios.....	77
Discusión de resultados.....	78
CAPÍTULO V	82
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	82
5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones	83
5.3. BIBLIOGRAFÍA	85
5.4. ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	17
Tabla 2. Tamaño de la muestra	18
Tabla 3. Rango de Confiabilidad del Instrumento	20
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad aplicada en el cuestionario los estudiantes.....	20
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad aplicada en el cuestionario los docentes.....	20
Tabla 6. Relación entre variables	21
Tabla 7. Está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca	26
Tabla 8. Servicios que presta la biblioteca.....	27
Tabla 9. Accesibilidad física dentro de la biblioteca	28
Tabla 10. Horarios de uso de la biblioteca.....	29
Tabla 11. Colecciones bibliográficas	30
Tabla 12. Uso que brinda la biblioteca es adecuada.....	31
Tabla 13. Requerimientos que solicita al bibliotecario	32
Tabla 14. Formación de usuarios de biblioteca.....	33
Tabla 15. Construcción del aprendizaje	34
Tabla 16. Nivel sobre formación de usuario	35
Tabla 17. Conocimiento acerca los indicadores de calidad.....	36
Tabla 18. Indicadores de calidad para la mejora continúa	37
Tabla 19. Servicios que brinda la biblioteca de la institución.....	38
Tabla 20. Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas.....	39
Tabla 21. Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca	40
Tabla 22. Bibliotecario gestiona la información y documentos.....	41
Tabla 23. Acceso a los documentos digitalizados.....	42
Tabla 24. Biblioteca encuentra toda la información que requiere.....	43
Tabla 25. Formación de usuarios para una mejor calidad de servicio	44
Tabla 26. Normas sobre el uso de la biblioteca	46
Tabla 27. Servicios que prestan la biblioteca son fáciles.....	47
Tabla 28. Accesibilidad física dentro de la biblioteca	48
Tabla 29. Horarios de uso de la biblioteca	49

Tabla 30.	Colecciones bibliográficas	50
Tabla 31.	Tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada	51
Tabla 32.	Requerimientos que solicita al bibliotecario	52
Tabla 33.	Importancia de la formación de usuario.....	53
Tabla 34.	El fortalecimiento de su praxis.....	54
Tabla 35.	Nivel que posee sobre formación de usuario	55
Tabla 36.	Conocimiento acerca los indicadores de calidad	56
Tabla 37.	Indicadores de calidad para la mejora continúa	57
Tabla 38.	Servicios que brinda la biblioteca de la institución.....	58
Tabla 39.	Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas.....	59
Tabla 40.	Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca	60
Tabla 41.	El bibliotecario gestiona la información y documentos.....	61
Tabla 42.	Acceso a los documentos digitalizados	62
Tabla 43.	Información que requiere	63
Tabla 44.	Mejorará la calidad de servicios de la biblioteca	64
Tabla 45.	Excelente atención a los usuarios.....	67
Tabla 46.	Utilización del recurso	68
Tabla 47.	Orienta a los usuarios.....	69
Tabla 48.	Orientación a los usuarios acerca de las nomas	70
Tabla 49.	Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos	71
Tabla 50.	Efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios.....	72
Tabla 51.	Control de los procesos de administración entre los bibliotecarios	73
Tabla 52.	Lenguaje apropiado que utilizan los bibliotecarios con los usuarios.....	74
Tabla 53.	Conocimientos acerca de los indicadores de calidad	75
Tabla 54.	Planes para la formación del usuario	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca.....	26
Figura 2. Servicios que presta la biblioteca	27
Figura 3. Accesibilidad física dentro de la biblioteca.....	28
Figura 4. Horarios de uso de la biblioteca.....	29
Figura 5. Colecciones bibliográficas.....	30
Figura 6. Uso que brinda la biblioteca es adecuada	31
Figura 7. Requerimientos que solicita al bibliotecario.....	32
Figura 8. Formación de usuarios de biblioteca	33
Figura 9. Construcción del aprendizaje.....	34
Figura 10. Nivel sobre formación de usuario.....	35
Figura 11. Nivel sobre formación de usuario.....	36
Figura 12. Indicadores de calidad para la mejora continúa.....	37
Figura 13. Servicios que brinda la biblioteca de la institución	38
Figura 14. Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas	39
Figura 15. Servicio digitalizado de las colecciones bibliográfica.....	40
Figura 16. Bibliotecario gestiona la información y documentos	41
Figura 17. Acceso a los documentos digitalizados	42
Figura 18. Biblioteca encuentra toda la información que requiere	43
Figura 19. Formación de usuarios para una mejor calidad de servicio	44
Figura 20. Normas sobre el uso de la biblioteca	46
Figura 21. Servicios que prestan la biblioteca son fáciles	47
Figura 22. Accesibilidad física dentro de la biblioteca.....	48
Figura 23. Horarios de uso de la biblioteca.....	49
Figura 24. Colecciones bibliográficas.....	50
Figura 25. Tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada.....	51
Figura 26. Requerimientos que solicita al bibliotecario.....	52
Figura 27. Importancia de la formación de usuario	53
Figura 28. El fortalecimiento de su praxis	54
Figura 29. Nivel que posee sobre formación de usuario.....	55

Figura 30. Conocimiento acerca los indicadores de calidad	56
Figura 31. Indicadores de calidad para la mejora continúa.....	57
Figura 32. Servicios que brinda la biblioteca de la institución	58
Figura 33. Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas	59
Figura 34. Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca	60
Figura 35. El bibliotecario gestiona la información y documentos	61
Figura 36. Acceso a los documentos digitalizados	62
Figura 37. Información que requiere.....	63
Figura 38. Mejorará la calidad de servicios de la biblioteca.....	64
Figura 39. Excelente atención a los usuarios	67
Figura 40. Utilización del recurso	68
Figura 41. Orienta a los usuarios.....	69
Figura 42. Orientación a los usuarios acerca de las normas	70
Figura 43. Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos	71
Figura 44. Efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios	72
Figura 45. Control de los procesos de administración entre los bibliotecarios.....	73
Figura 46. Lenguaje apropiado que utilizan los bibliotecarios con los usuarios.....	74
Figura 47. Conocimientos acerca de los indicadores de calidad.....	75
Figura 48. Planes para la formación del usuario	76

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a mi **DIOS** por darme salud y vida para terminar la tesis y también un infinito agradecimiento al estimado director de tesis el **Mg. Wilson Fernando Jiménez Castro** que gracias a sus conocimientos siempre estuvo hay hasta el final de mi tesis y a mi jefa la **Licda. Allyson Valle, Licda. Grace Elizabeth Arroba** y mi compañera bibliotecaria que me impulsaron a superarme y no desfallecer en el camino, y gracias a sus sabios consejos y apoyo incondicional para llegar a la meta.

También un enorme agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato ya que gracias a la excelencia de profesores y administración por haberme ilustrado con sus conocimientos para culminar la tesis de Maestría.

DEDICATORIA

El reciente trabajo investigativo se lo dedico primeramente a mi **DIOS** por brindarme el conocimiento para lograr terminar la tesis de maestría. También a mis padres **Luz María Estrada Álvarez** y **Luis Pablo Lozano Auncancela** que son mi fortaleza para seguir adelante en este camino duro de la vida.

También se lo dedico a una gran persona especial a la **Licda. Grace Elizabeth Arroba** quien estoy muy agradecido por ser mi guía, mi luz y mi fortaleza en este camino de perseverancia donde me aconsejaba día a día que siga adelante luchando en los estudios ya que nada es fácil y que siga triunfante hasta el final y no me deje vencer por los obstáculos ya que los sacrificios tienen su recompensa a futuro.

Los amo con toda mi alma, Luis.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
COHORTE 2021

TEMA:

*FORMACIÓN DE USUARIOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD PARA LA
MEJORA CONTINUA EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.*

MODALIDAD DE TITULACIÓN: Proyecto de Titulación con Componente de Investigación Aplicada.

AUTOR: Licenciado Luis Alberto Lozano Estrada

DIRECTOR: *Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro Máster*

FECHA: *Trece de octubre de dos mil veinte dos*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo establecer la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Para lograrlo se emplea un enfoque el mixto con una muestra de 109 estudiantes; 3 bibliotecarios y 21 docentes. Se aplicaron dos encuestas; una encuesta a los estudiantes y una a los docentes; y también una observación al personal que labora en la biblioteca. Los resultados se observan que el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, brinda diversos servicios como señalamientos por cada área del conocimiento con los códigos que son fáciles de identificar por los usuarios y con una extensa colección, además de una buena accesibilidad física dentro de la biblioteca que permiten usarla sin depender del bibliotecario. Otro servicio es el tiempo de uso que brinda la biblioteca la que se ha considerado como adecuada para los estudiantes y docentes que acuden a ella. También se determinó que los estudiantes presentan falencias en el uso de las instalaciones y en el conocimiento de las ubicaciones de los textos que necesitan, mientras que los docentes evidenciaron sólidos conocimientos y un dominio del uso de la biblioteca. Por lo que se concluye que, existe una relación

entre los estudios y la formación de usuarios, donde a mayor preparación mayor es la formación de usuarios, así como la presencialidad de indicadores de calidad. Se recomienda gestionar la formación de usuarios de biblioteca dirigida a los estudiantes que les ayude a mejorar el uso de estas, su orientación y normas que debe acatar. Además, les proporciona los conocimientos necesarios para localizar la información que requieren, así como identificar y saber utilizar los diversos formatos en los cuales se presenta la información y, los que están en la biblioteca, tanto de manera física como digital.

DESCRIPTORES: BIBLIOTECA, CALIDAD, CONOCIMIENTO, FORMACIÓN, INDICADORES, INFORMACIÓN, MEJORA CONTINUA, ORIENTACIÓN, SERVICIO, USUARIOS.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
COHORTE 2021

THEME:

USER TRAINING AND QUALITY INDICATORS FOR CONTINUOUS
IMPROVEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES.

DEGREE MODALITY: Degree Project with Applied Research Component

AUTHOR: *Licentiate Luis Alberto Lozano Estrada*

DIRECTED BY: *Engineer Wilson Fernando Jiménez Castro Máster*

DATE: *October 13th, 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

This research aims to establish user training and quality indicators for continuous improvement in university libraries. To achieve this, a mixed approach is used with a sample of 109 students; 3 librarians and 21 teachers. Two surveys were applied; a survey of students and one of teachers; and also an observation to the staff that works in the library. The results show that the Agrarian Information Center of the Agrarian University of Ecuador provides various services such as signs for each area of knowledge with codes that are easy to identify by users and with an extensive collection, in addition to good physical accessibility. within the library that allow you to use it without depending on the librarian. Another service is the time of use provided by the library, which has been considered adequate for the students and teachers who attend it. It was also determined that the students have shortcomings in the use of the facilities and in the knowledge of the locations of the texts they need, while the teachers showed solid knowledge and mastery of the use of the library. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the studies and the training of users, where the greater the preparation, the greater the training of users, as well as the presence of quality indicators. It is recommended to manage library user training

aimed at students to help them improve their use, their orientation and the rules they must abide by. In addition, it provides them with the necessary knowledge to locate the information they require, as well as to identify and know how to use the various formats in which the information is presented and those that are in the library, both physically and digitally.

KEYWORDS: *LIBRARY, QUALITY, KNOWLEDGE, TRAINING, INDICATORS, INFORMATION, CONTINUOUS IMPROVEMENT, ORIENTATION, SERVICE, USERS.*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El tema que se aborda en esta investigación es la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias del Ecuador. De allí que, las bibliotecas son espacios destinados a la lectura y consultas de textos, de documentos, revistas especializadas entre otros otros soportes de consultas, de diversos temas, la cuales deben funcionar considerando estos indicadores.

Desde esta perspectiva, explican Paredes y Pérez (2017) es importante que se fomente la utilización de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, porque proveen un valor de referencia que permite establecer comparaciones entre el servicio que realmente se está ofreciendo al que reciben los usuarios, lo que genera parámetros para conocer la formación que poseen los mismos, lo cual es un indicativo de la eficacia del bibliotecario.

En este sentido, manifiesta González (2020), si el usuario es frecuente, es necesario gestionar una formación en bibliotecas que les ayude a mejorar el uso de estas, su orientación y normas que debe acatar. No obstante, en la Universidad Agraria del Ecuador, funciona la biblioteca que tiene como epónimo: “Centro de Información Agraria”, la organización y el sistema de clasificación es efectivo, donde se les brinda una atención a los usuarios, que en su mayoría son estudiantes, que les permita satisfacer sus necesidades, además de atender las demandas de información adicional que exigen para su desarrollo académico, se les proporciona recursos tecnológicos y a su vez pueden consultar tesis que se encuentran en el repositorio de la universidad.

Pero los usuarios requieren de constantes orientaciones para localizar los documentos o textos que necesitan, aun estando identificados de manera clara, así de cómo utilizar los recursos que le son indispensables para el aprendizaje que necesitan adquirir. Aunado a esta situación, de manera constante se les deben indicar las normas que deben cumplir

cuando se encuentran en el recinto bibliotecario, como guardar silencio, no ingerir alimentos, respetar el turno de acceso a la plataforma digital, poner los teléfonos celulares en modo silencioso o en vibrador, no contestar llamadas dentro del área. Además de recordarles, constantemente, el horario un teniéndolo visiblemente en lugares estratégicos,

Esto trae como consecuencias que se retrase la atención individual a los usuarios, lo cual interfiere con el tiempo que disponen para consultar el recurso impreso o digitalizado, se genera conflictos entre ellos y el bibliotecario por cuanto deben esperar que se les proporcione la atención mientras esperan, lo que crea una fila de espera. Para abordar esta situación problemática, la metodología que se emplea es el enfoque mixto. Para llevar a efecto su desarrollo se ha estructurada por capítulos.

En el capítulo I se presenta la introducción la justificación y los objetivos. En el capítulo II se describen los antecedentes; en el capítulo III se exponen la metodología. Mientras que en capítulo IV se muestran los resultados y discusión y en el capítulo V las conclusiones, recomendaciones.

1.2. Justificación

La importancia de la investigación radica en que está orientado a ser una herramienta de consulta a los bibliotecarios en el proceso formativo y educativo de los usuarios de las bibliotecas que funcionan dentro de las universidades que hacen uso de los servicios que allí se ofrecen. A su vez, cumplir con los fines que estos centros de cultura deben cumplir como ente social.

Por tanto, se aspira que tenga un impacto positivo entre los usuarios, donde se evidencie que la formación les permitió, no solo comprender la relevancia de conocer la ubicación de los textos, de cómo utilizar los recursos que le son indispensables para el aprendizaje que necesitan adquirir, el acatar las normas de uso como no ingerir alimentos y bebidas dentro de la biblioteca y de los dispositivos móviles, de cómo acceder a la biblioteca virtual, sino también, llevarlos a la práctica; y que logren comprender que dentro de estos

espacios existen indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, de los cuales ellos forman parte para dar cumplimiento a los mismos.

En este sentido, los principales beneficiados serán los estudiantes, docentes e investigadores porque adquirirán los conocimientos de uso de la biblioteca lo cual les ayudará a optimizar su tiempo dentro de la misma, lo cual favorecerá su proceso de aprendizaje, además de conocer los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Como segundos beneficiarios serán los bibliotecarios y el personal que allí laboran, porque tendrá a su disposición un material que pueden aplicar en cualquier momento, también de usuarios con saberes acerca de la utilización adecuada del centro de cultura y gestionar el uso de la biblioteca mediante los indicadores de calidad para la mejora continua.

Asimismo, responde a las necesidades de la institución otorgando a los bibliotecarios un instrumento práctico, con un programa de formación, fundamentado en los resultados obtenidos de la investigación permitiéndoles tener una visión amplia respecto a la importancia de abordar, efectivamente la formación de usuarios para la biblioteca de la Universidad Agraria del Ecuador, donde se pone de relieve la importancia de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Explicar la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias.

1.3.2. Específicos

- a. Definir teóricamente la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador.

- b. Analizar los servicios que brinda el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador.

- c. Determinar la relación que existe entre los estudios y la formación de usuarios del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes del estudio reflejan, exclusivamente, otros trabajos de investigación, tanto nacionales como internacionales, con títulos similares o relacionados al de la investigación que se esté desarrollando. Asimismo, para su desarrollo se deben considerar trabajo de grado de maestría, tesis doctorales, artículos arbitrados, que forman parte de la colección bibliográfico de universidades.

En concordancia con lo antes señalado, es importante hacer referencia a los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, por cuanto las mismas se rigen por las normas ISO. Al respecto, Aldana et al., (2011) explican que estas normas son el conjunto de actividades que permite medir la efectividad y la eficacia de un proceso.

Ahora bien, las normas ISO dentro de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias según valora cuantitativamente la gestión de la calidad donde se contempla varios indicadores: (a) Indicadores de inputs son los recursos que se introducen al sistema como son el personal, el equipamiento, colecciones, etc., (b) indicadores de procesos, referidos a las acciones dirigidas a transformar los recursos en productos como folletos, guías, (c) indicadores de calidad que son los servicios que la biblioteca crea para satisfacer al usuario donde se incluye el desempeño de los bibliotecarios; (d) indicadores de resultados o de impacto: es la efectividad que genera la biblioteca la cual impacta en los usuarios.

Asimismo, las normas ISO 9001 utiliza indicadores de procesos los cuales miden la eficiencia y la eficacia de un proceso, que es perfectamente compatible con los procesos de las bibliotecas. Por lo que tienen implícito la calidad y mejora continua la cual busca no solo brindar un servicio de calidad, sino lograr un aprendizaje en sus instalaciones (Universidad de Granada, 2017). Este proceso establece un sistema de operaciones capaz de proveer efectividad a través de la productividad lograda a través de la mejora continua.

Desde la perspectiva de la mejora continua, se puede mencionar la teoría de Kaizen porque de acuerdo con Camisón et al., (2006) involucra la gestión de la calidad total. Esto porque se basa en la filosofía que cada pequeña acción que se realice de una forma organizada, con criterios positivos y continua, llevan alcanzar los objetivos que se trace de manera eficiente y eficaz, donde permite, que esa calidad se proyecte hacia la formación de usuarios que requieren de una atención para que logren satisfacer sus necesidades académicas.

En esta teoría, se distingue por tres elementos que se adaptan perfectamente a la gestión de la calidad total de las bibliotecas, los cuales son: filosofía gerencial que abarca la gestión como la base para el mantenimiento y la mejora continua; el segundo elemento es la gestión por calidad total que es el compromiso constante, sostenido, continuo de la organización por inspeccionar sus procesos técnicos y administrativos, con la finalidad de detectar los métodos idóneos para la mejora de trabajo. El último elemento son las metodologías y técnicas de mejora, se diseñan para detectar el desperdicio que debe ser desechado por lo que busca mejorar la calidad dentro de los procesos.

De ahí que, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador Molina (2015), realizó una investigación titulada: Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores y efectuada en la Universidad de Barcelona, cuyo objetivo fue: analizar la evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas. Concluyó que, existe la necesidad de evaluar las bibliotecas de las universidades ecuatorianas para conocer su eficacia y efectividad de su uso por parte de los usuarios, así como del personal que allí labora.

Por otra parte, el uso de una biblioteca está sujeto a las necesidades de información que requieren las personas. Este argumento se sustenta con la investigación efectuada en la Universidad de Valladolid, por Gaviero (2016), que tuvo como objetivo analizar y utilizar los datos estadísticos obtenidos en la evaluación del servicio de formación de usuarios para formular una serie de recomendaciones e iniciativas. Esto porque el primero es quien brinda la atención, procurando responder las preguntas, proporcionar un ambiente agradable, exteriorizar empatía y valores, y el segundo debe saber comportarse en estos

espacios, saber las normas básicas de conductas, y de cómo acceder al material siguiendo las instrucciones que se muestran de manera visual o son dadas por el especialista. Por lo que es fundamental que las bibliotecas, públicas y privadas, en especial aquellas que funcionan dentro de las organizaciones educativas del nivel superior, gestionen cursos, talleres de formación al usuario en bibliotecas.

En cuanto a los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Gutiérrez (2016), tituló su investigación: Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. Tuvo como objetivo describir y analizar el Centro de Información UPC Sede Villa aplicando la norma ISO 11620:2014. La realizó bajo el tipo documental y propósito. Concluyó que, existen falencias en la gestión de calidad de la biblioteca universitaria de la institución por ello diseño un plan de mejora de servicio basada en la norma ISO11620:2014.

En este sentido, un estudio titulado: “Estudio de usuarios y propuestas de mejora de la biblioteca municipal de Archena (Murcia)” fue desarrollado por Garrido (2017), y su objetivo consistió en conocer las características de los usuarios de la biblioteca con lo cual poder formular propuestas de actuación y mejora en la formación de los usuarios. El tipo de investigación fue cuantitativo, entre sus resultados se observa que, que el 85% de los consultados concuerdan que la formación de usuario es la arista para mejorar la calidad del servicio que se presta en la biblioteca. Por tanto, concluyó que, existe falencias en el uso de la investigación en la biblioteca, por ello, propuso una propuesta de formación de usuarios.

En concordancia con el estudio anterior, una investigación que realiza una valoración de la formación de usuarios de biblioteca, la desarrolló Reyes (2017), y la tituló: “Evaluación de impacto en formación de usuarios de biblioteca pública”, su objetivo se concentró en evaluar el impacto que tiene la formación de usuarios bibliotecarios en la biblioteca pública desde la contemplación de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas. El método que empleó fue el cuantitativo de nivel evaluativa. Concluyó que, el impacto fue efectivo, porque el 99% de los usuarios consideraron que la formación

le permitió mejorar su búsqueda de información, lo cual incidió positivamente en sus aprendizajes.

Por otra parte, y en referencia a la formación de usuarios, Alonso (2017), en un artículo arbitrado presentó una investigación que denominó: “La biblioteca universitaria y la alfabetización informacional de los investigadores” el cual se centró en el objetivo de analizar la formación de los usuarios de la biblioteca universitaria. La metodología se basó en el tipo documental. Concluyó que, la gestión de un programa de formación de usuarios sirve de apoyo para ayudarlos a satisfacer sus necesidades de búsqueda de información.

En concordancia con el estudio antes analizado, Martín (2017) llevó a efecto un estudio que llamó: “De la formación de usuarios a la alfabetización informacional, Sociogénesis de un discurso bibliotecario en España (1999-2015)”, su objetivo fue analizar la formación de usuarios desde la Sociogénesis del discurso bibliotecario español. La metodología se basó en el tipo documento y de campo educativo. Concluyó que, la formación de usuarios, no solo impacta positivamente en el aprendizaje efectivo de búsqueda de información en las bibliotecas, sino que les permite optimizar sus aprendizajes en el área del conocimiento del cual están necesitando la información.

Por otro lado, según González (2018) realizó un trabajo denominado: “Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso” se encuentra que el objetivo es analizar los conocimientos de los usuarios de bibliotecas como apoyo a sus propias investigaciones. Fue un estudio tipo de caso, cualitativo. Este autor concluye que, el usuario de biblioteca, durante su proceso de aprendizaje, necesita de una formación que le permita abordar su investigación de manera efectiva. Por ello, considera importante que el usuario se involucre en el diseño de servicios bibliotecarios.

Por consiguiente, Domínguez, Bonilla, y Hernández, (2018) publicaron un estudio que llamaron: “La formación de usuarios en los nuevos escenarios universitarios”, el objetivo de su estudio fue exponer las experiencias en la formación de nuevos usuarios. La realizaron bajo un tipo documental, concluyendo que, la formación de los nuevos usuarios,

se deben gestionar desde la práctica, es decir, propiciar la teoría pero que la vayan poniéndola en práctica a medida que avanzan en su formación.

Por otra parte, Caridad, Martínez y Puente, (2018), desarrollaron un estudio: “Bibliotecas universitarias en Ecuador: realidad y situación de los servicios de contenidos digitales”, su objetivo fue conocer el estado de los servicios digitales de las bibliotecas universitarias ecuatorianas. Concluyeron que, los servicios digitales de las bibliotecas son efectivos, las cuales han procurado actualizar su base de datos, es decir, pasar documentos, textos y tesis al formato digital. No obstante, se considera pertinente, generar información formativa en los usuarios para que mejoren sus habilidades en el empleo de las bibliotecas virtuales.

Desde la perspectiva de la interactividad en la biblioteca lo cual es parte de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias; Cabral (2018) denominó su investigación: “Uso de los libros electrónicos por usuarios de la Biblioteca Central UCA, sede Paraná en el año 2018” el objetivo fue conocer el uso de los libros electrónicos por usuarios de la Biblioteca mencionada durante el año 2018, además de ayudar en una formación de los usuarios. Concluyeron que, el 50% de los usuarios utilizan, en la biblioteca los libros digitalizados, sin embargo, es necesario desarrollar un plan de formación para contribuir con una mejor utilización de los mismos.

Según Mamani (2019) realizó un estudio denominado “Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales. Caso: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018”, su propósito fue determinar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas centrales de la mencionada universidad. Entre sus conclusiones refiere que, los estándares de calidad en la satisfacción del servicio a los usuarios deben ser mejoradas porque se detectaron falencias, como el manejo del tiempo en atención, no obstante, considera que, el usuario requiere de una formación porque algunas de las deficiencias parten del desconocimiento de estos últimos en el uso de los espacios.

De igual manera, González (2019), publicó un estudio que nombró: “Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias

Médicas en Cienfuegos”. Como objetivo expuso aplicar la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud a los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. La llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, y sus hallazgos lo llevaron a concluir que existe una gran necesidad de desarrollar una formación de usuarios de la biblioteca, y de esta se logrará satisfacer sus necesidades de búsqueda de información.

En virtud que dentro de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias se contempla el desempeño de los empleados que allí laboran, se consideró importante la investigación de Albarracín (2019), la cual denominó: “El desempeño del bibliotecólogo y el desarrollo de habilidades informativas en usuarios de bibliotecas universitarias”. Su objetivo consistió en determinar la relación existente entre el desempeño del bibliotecólogo y el desarrollo de habilidades informativas en los estudiantes de la Universidad de Ciencias y Artes de América Latina en el año 2017. La metodología la basó en el enfoque cuantitativo. Concluyó que, existe una alta correlación positiva entre las variables, por tanto, es indispensable que se gestione un plan de formación enfocado en los usuarios.

En relación a la formación usuarios en las bibliotecas universitarias, Treceño (2019), realizó una investigación: “Integración del plan de formación de la biblioteca con el programa de formación permanente de la Universidad Complutense de Madrid” cuyo objetivo se basó en diseñar un plan de formación de la biblioteca basado en los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Se desarrolló en el enfoque cuantitativo. Concluyó que, esta formación es indispensable para poder brindar una atención de calidad, pero que la misma es extensiva a la formación de los usuarios de la biblioteca, porque los usuarios al tener los conocimientos acerca del uso efectivo de este ambiente, permite que el bibliotecario cumpla con sus funciones de manera más efectiva, por ende, estas formaciones se complementan la uno con la otra, todo en pro de una buena utilización de los espacios y los textos, donde se logra dinamizar el tiempo de búsqueda. Donde se guíen por los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias.

Según Valdivia, Hernández et al., (2019), la formación de usuarios, consiste en aprender a responder a las necesidades de búsqueda de información mediante el uso de fuentes secundarias, lo cual exige la comprensión de los métodos que se emplean dentro de una biblioteca, en su estudio que se titula: “La formación de usuarios: una vía para desarrollar la cultura informacional utilizando las tecnologías”, para su desarrollo utilizaron el tipo documental. Concluyeron que, la formación del usuario de biblioteca, no puede ser limitado a la búsqueda de información en los textos físicos, sino que necesita extenderse al uso de la tecnología, ya que su formación como usuarios les permitirán agilizar y recortar el tiempo que emplean para conseguir los documentos, lo cual les ayude a tener un aprendizaje significativo en el área del conocimiento que buscan y estudian.

Así pues, Romero Lores y Cantalapiedra (2019), en la Revista Caribeña de Ciencias Sociales, publicaron su estudio llamado: “Metodología para la formación de usuarios en la búsqueda de información científica en diferentes formatos”, expusieron como objetivo diseñar una metodología para la formación de usuarios de bibliotecas. El enfoque fue cuantitativo, concluyeron que, el diseño de una metodología es efectivo para lograr que los usuarios de las bibliotecas puedan acceder con mayor efectividad a la información científica que necesitan. Por tanto, es indispensable que se aplique porque los usuarios necesitan mejorar su sistema de búsqueda dentro de una biblioteca universitaria.

A continuación, Vásquez (2019) efectuó una investigación que denominó: “Estudio de usuarios sobre los docentes no asociados a la Biblioteca Profesor Guillermo Obiols de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación”, y su objetivo consistió en analizar las causas por las cuales los docentes no están asociados a la biblioteca, y buscar su formación como usuarios asociados. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo. Entre las causas se encuentran la falta de interés o la necesidad con un 44%, también el trámite burocrático con el 31%, por lo que concluyó que, el desconocimiento del protocolo de uso es un factor incidente, por tanto, se afirma que es necesario una formación de usuarios bibliotecarios, enfocados en los docentes.

De hecho, los autores Cevallos et al., (2019), también ejecutaron el presente estudio: La biblioteca virtual de la Universidad de Guayaquil como agente de transformación: Retos

y oportunidades, su objetivo fue, mostrar la evolución de la biblioteca de la Universidad de Guayaquil como una manera de democratizar el conocimiento y fortalecer la formación académica. En cuanto a su estructura metodológica, se aplicó una encuesta dirigida a estudiantes, y finalmente señalan que, los retos enfrentan la necesidad de convertirse en centros para el aprendizaje y la investigación.

En su estudio Manchego, Garay y Camargo, (2020) realizaron una investigación titulada “Formación de usuarios bibliotecarios, estudio de caso Biblioteca digital Overdrive y aplicación móvil Libby, Biblioteca Centro Colombo Americano Bogotá, Barranquilla, Cali y Pereira” y se trazó como objetivo: analizar la formación de usuarios bibliotecarios, para ello utilizó el enfoque cuantitativo de tipo cuasi-experimental entre sus resultados se observan que el 70% de los investigadores (entre ellos docentes) poseen conocimientos acerca de las normas que están establecidas en la biblioteca.. Concluyó que, la formación de usuarios es necesaria para el buen uso de las bibliotecas, porque agiliza el tiempo de búsqueda, ayuda a mejorar el aprendizaje porque los usuarios van directamente al texto que necesitan, sin entrar en ambigüedades y los distraigan de su objetivo de informarse.

Además, Parisi, Selfa, y Llonch, (2020), publicaron un estudio llamado: “Bibliotecas escolares: revisión bibliográfica sistematizada y análisis de la producción científica (2010-2019)” y tuvo como objetivo establecer el concepto de biblioteca escolar. Fue de tipo documental, y concluyen que las bibliotecas en las escuelas fomentan el hábito de la lectura por la diversidad de textos, sin embargo, es importante formarlos en el uso adecuado para mejorar sus experiencias lectoras.

Mientras que los Claudio y López, (2020), estudiaron los indicadores de calidad en su estudio denominado: “Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período septiembre 2019-febrero 2020”, su enfoque principal fue, evaluar la calidad de servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el período septiembre 2019- febrero 2020. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo; como instrumento se utilizó el cuestionario, también se aplicó la encuesta de forma presencial a los estudiantes y

docentes de las Facultades de Ciencias Administrativas, Ciencias Humanas y Ciencias de las Ingenierías Aplicadas de la institución estudiada; donde expuso que al existir una percepción positiva por parte de los docentes (89%) de la calidad del servicio en la biblioteca universitaria, la misma incide, positivamente en la praxis. Finalmente se identificó que las tres dimensiones tienen un nivel de superioridad negativo, lo que demuestra que la calidad del servicio en biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado, lo que implica pensar en posibles planes de mejora.

Un estudio interesante lo publicaron Morales y Baque (2021) que tiene como título: “Producción de contenidos audiovisuales para la formación de usuarios: Caso Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí”, y como objetivo fundamentar conceptualmente el proceso de producción de contenidos audiovisuales como medios para la formación de usuarios de la biblioteca universitaria, partiendo de un diagnóstico de las principales necesidades de formación. La metodología fue de tipo explicativo-documental; estos autores concluyeron que, la formación de usuarios es indispensable, especialmente en las bibliotecas que funcionan dentro de las universidades, porque se debe reforzar la autonomía de los usuarios para resolver sus necesidades de información, o cual les va a permitir optimizar la búsqueda de información, así como recuperación en caso de necesitarlas en otro momento.

Por su parte, González (2021), en su estudio el cual tituló “La alfabetización informacional: un camino hacia la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje” y tuvo como objetivo analizar la alfabetización informacional desde una formación de usuarios de biblioteca. La metodología fue de tipo documental, concluyendo que, esta formación se establece como el más importante, porque no solo abarca a los usuarios, sino también a los bibliotecarios, ya que se son factores incidentes en el éxito de la biblioteca.

El uso de una biblioteca está sujeto a las necesidades de información que requieren las personas. Este argumento se sustenta con la investigación efectuada en la Universidad Técnica de Manabí por los autores Loo et al., (2021), quienes llevaron a cabo el presente estudio: Modelo de evaluación para las bibliotecas universitarias del Ecuador, su objetivo principal estuvo sustentado en, definir directrices de mejora, y está orientado a la

evaluación de la satisfacción del usuario para que contribuya en la acertada gestión de las bibliotecas para las que se diseña. Para la recolección de información se efectuó una entrevista calificada; en una segunda instancia por medio de encuestas cerradas se recoge el punto de vista de los profesionales de las bibliotecas, tomando una muestra de cada una de ellas, se puede concluir que éstas han pasado por tres evaluaciones que fueron realizadas en los años 2011, 2015 y 2019.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

El contexto de estudio se encuentra en la Universidad Agraria del Ecuador, específicamente en su biblioteca que tiene como epónimo: “Centro de Información Agraria”. Se ubica en la avenida 25 de Julio y Pío Jaramillo, Guayaquil, Ecuador. Se caracteriza por ser una organización que se especializa en la formación del área agropecuaria, fundada en el año de 1992, que cuenta con las facultades de Ciencias Agrarias; Economía Agrícola; Medicina Veterinaria y Zootecnia. Mientras que las carreras que se ofertan son: agronomía; agroindustrial; ambiental y ciencias de la computación. (Universidad Agraria del Ecuador, 2022)

Posee una infraestructura acorde a la matrícula de estudiantes, con tecnología adecuada a cada especialidad, y una biblioteca dotada de libros, textos, documentos, y otros textos, tanto físicos como digitales. Entre sus servicios se encuentra los préstamos de libros, servicio de internet para navegar en la búsqueda de documentos digitales de la biblioteca, asesoramiento por el personal bibliotecario. Asimismo, es la unidad responsable de la administración de los recursos bibliotecarios de la Universidad Agraria del Ecuador.

3.2. Equipos y materiales

Para el desarrollo de la investigación se empleó equipos electrónicos como computadora, laptop, así como internet. Además de materiales de oficinas, hojas, lápices, impresiones y fotocopias.

3.3. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es el mixto porque es necesario conocer el problema la realidad que lo rodea, así como la cuantificación de datos, de esta manera se logra ampliar la perspectiva analítica del tema. El enfoque cuantitativo se concentra en la usanza indispensable de la medición de datos que son, indiscutiblemente cuantificable, mediante

la estadística y la objetividad. En efecto, pronostica y vigila los escenarios que se estudian de manera externa y ecuánime, regida por leyes inmutable. De igual manera, se suscribe, tal como se mencionó, a ser objetivo, además considera el conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de las relaciones causales que existen entre los fenómenos y sostiene que la naturaleza de la información es factible de ser traducida a números. Para lo cual se empleó la encuesta a estudiantes y docentes.

Mientras que, el enfoque cualitativo Hernández et al., (2017), señala que se describe por ser subjetivo, así como por su flexibilidad dentro de la libertad de interpretación, y de la expresión, porque se desarrolla basado en la intuición y experiencia, la cual se fundamenta en la dialógica. De acuerdo a esta postura, el enfoque cualitativo confiere importancia a los argumentos que se producen entre los agentes sociales, generando una retroalimentación que permite el intercambio de saberes, creando una interconexión a través del diálogo. Se utilizó al personal bibliotecario a quienes se les aplicó una observación.

En cuanto al tipo de investigación se basó en el no experimental, de corte transversal, que tuvo un alcance descriptivo, así como el bibliográfico que se empleó para abordar los aspectos teóricos del estudio, mediante las fuentes secundarias. Otro tipo es el que se denomina de Campo, consiste en que la investigación recolecta los datos en el mismo lugar donde acontece el fenómeno de estudio.

Es una investigación aplicada porque permite formar a los diferentes tipos de usuarios en la utilización de las herramientas que las bibliotecas universitarias poseen a su disposición ayudando a que tengan mejores prestaciones dadas por las bibliotecas con la finalidad que saquen el máximo provecho de ellas y dar conocer los servicios y recursos que tiene la biblioteca. Donde están implícitos los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias.

A partir de esta investigación aplicada se seleccionó el tema “Formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias” porque en lo personal es fundamental guiar y formar al usuario para poder brindar una atención de

calidad, pero que la misma es extensiva a la formación de los usuarios de la biblioteca, porque los usuarios al tener los conocimientos acerca del uso efectivo de este ambiente, permite que el bibliotecario cumpla con sus funciones de manera más efectiva, por ende, estas formaciones se complementan la uno con la otra, todo en pro de una buena utilización de los espacios y los textos, donde se logra dinamizar el tiempo de búsqueda.

3.4. Pregunta científica – idea a defender

¿De qué manera se puede explicar la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en la biblioteca “Centro de Información” de la Universidad Agraria del Ecuador?

3.5. Población o muestra

La población de estudio la conforman veintiún (21) docentes y cuatrocientos noventa y ocho (498) estudiantes y tres (3) profesionales del área de biblioteca para un total de quinientos veinte y dos individuos. Asimismo, de la población estudiantil se aplicó la prueba piloto contundida por diez (10) individuos, quienes presentan las mismas características de la muestra de este estudio constituida por estudiantes. Se realizó una muestra no probabilística por conveniencia que consiste en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de las causas que están relacionadas con las características de la investigación. A continuación, la tabla 1 donde se muestra la población y muestra.

Tabla 1.
Población y muestra

Población	Muestra	Instrumento de Recolección de Datos	Técnica de Recolección de Datos
Biblioteca 3	Biblioteca 3	Cuestionario	Observación Directa
Estudiantes 498	Estudiantes 109	Cuestionario	Encuesta
Docentes 21	Docentes 21	Cuestionario	Encuesta

Fuente: Investigación

Ahora bien, para la extracción de la muestra de los estudiantes se aplica la siguiente formula:

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Población, un valor de 498 individuos.

Zα: Grado de confianza, se considera un valor de 1,95

p: Probabilidad de que un individuo sea: 0.3

q: Probabilidad complementaria de p: 0.3

e: Error máximo admisible: 5%

Por tanto:

$$n = \frac{498 * (1.95)^2 * 0,30 * 0,30}{(0,05)^2 * (498 - 1) + (1.95)^2 * 0,30 * 0,30}$$

$$n = 109$$

De ahí que, la muestra a considerarse está compuesta por 109 individuos.

Tabla 2.

Tamaño de la muestra

Variables	Descripción	Datos
Z =	Nivel de confianza	1,95
p =	% de la población que tiene el atributo deseado	0,3 30%
q =	% de la población que no tiene el atributo deseado	0,3 30%
e =	Error de estimación máximo aceptado.	0,05% 5%
n =	Tamaño de la muestra.	109

Fuente: Investigación

En virtud de la muestra de estudio, la selección de los individuos obedeció a la necesidad de lograr el objetivo general el cual fue establecer la formación de usuarios y

los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Entonces los estudiantes aportaron datos relevantes acerca de sus conocimientos en su conducción en los espacios de la biblioteca, su uso, la localización de los docentes para su aprendizaje. Mientras que, los bibliotecarios, partir del desarrollo de sus funciones aportan si dentro de la biblioteca se cumplen o se gestiona los índices de calidad para la mejora continua. Por último, los docentes, ya que mediante sus respuestas se logró verificar que es importante la formación de usuarios, en los estudiantes.

3.6 Recolección de información

En virtud que el enfoque en el cual se desarrolló la investigación es el mixto, se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos. La primera es la encuesta y su instrumento el cuestionario que consiste en realizar preguntas formuladas de manera clara y concisa que permita recolectar los datos de la muestra, el cual se diseñaron en la escala tipo Likert y se aplicó a los estudiantes, porque el programa de formación está dirigido a ellos y a los docentes. Asimismo, se sometieron a la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbrach antes de ser aplicado, utilizando el programa estadístico SPSS versión 25.

Mientras que, la segunda técnica la observación y su instrumento un cuestionario aplicado al personal que labora en la biblioteca, la cual no se sometió a la prueba de confiabilidad porque se basó en las captaciones por parte del investigador acerca la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua que se gestionan en la biblioteca.

Ahora bien, para conocer el Alfa de Cronbach, es necesario otorgarle o darle valores a esa confiabilidad, mediante el estudio del rango que permite conocer la misma. El Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, donde 0 es la ausencia total de consistencia, mientras que 1, es la consistencia perfecta, la ubicación de los valores es lo que determina su confiabilidad. Al acercarse a 1 se asegura que el instrumento es confiable, por tanto, se puede aplicar a la muestra. A continuación, el cuadro de rango de confiabilidad.

Tabla 3.*Rango de Confiabilidad del Instrumento*

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media o Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2017, pág. 172)

Una vez, que se aplicó la prueba piloto a los diez (10) individuos, quienes presentan las mismas características de la muestra de este estudio constituida por estudiantes, se procedió a su recolección. Luego los datos se ordenaron en el programa Excel, y de allí se transcribieron al programa IBM SPSS versión 25 el cual determinó su coeficiente de confiabilidad, el que se ubicó en 0.73 por lo que se afirma que presenta una confiabilidad, tomando en cuenta el rango que se estableció en la tabla 3. Asimismo, N de elementos está referido a la cantidad de ítem o preguntas formuladas. De esta manera, en la tabla 2.4 se muestra la estadística de confiabilidad obtenida.

Tabla 4.*Estadísticas de fiabilidad aplicada en el cuestionario los estudiantes*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,733	,788	19

Tabla 5.*Estadísticas de fiabilidad aplicada en el cuestionario los docentes*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,822	,858	19

La tabla anterior muestra el resultado del programa SPSS, evidenciándose una muy alta confiabilidad de 0.822. Donde N de elementos se refiere a las preguntas o ítem que conforman el instrumento. Por ello, se afirma que el cuestionario puede ser aplicado a la muestra de estudio la cual está conformada por los docentes.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Una vez que se finalizado el proceso de aplicación de la encuesta, se recolectaron los datos, y a partir de ellos, se generaron los análisis descriptivos de los resultados y el inferencial, donde se realizó la construcción de las tablas y gráficos correspondientes a los mismos, los cuales se realizaron en el programa Excel versión 10. Asimismo, para establecer la relación de las variables: Indicadores de mejora continua a través del tiempo; y la formación de usuario con el problema de estudio, se obtuvo el siguiente resultado, el cual se logró aplicando la Correlación de Pearson la cual se muestra en la tabla 6.

Tabla 6. Relación entre variables

		Indicadores de mejora	Formación de usuario
Indicadores de mejora	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
Formación de usuario	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

De ahí que, al realizar la relación entre los indicadores de mejora continua a través del tiempo; y la formación de usuario, se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables de acuerdo al nivel de significancia de valores de Pearson lo que significa que las variables están relacionadas.

Lo cual permite relacionarla con el problema de estudio, donde los estudiantes vieron la necesidad constante de orientaciones para localizar los documentos o textos que necesitan, aun estando identificados de manera clara, así de cómo utilizar los recursos que le son indispensables para el aprendizaje que necesitan adquirir. Aunado a esta situación,

de manera constante se les deben indicar las normas que deben cumplir cuando se encuentran en el recinto bibliotecario.

3.7.1 Resultados obtenidos de la matriz de observación

Los resultados obtenidos mediante la observación aplicada a los bibliotecarios, al realizarlo se encontró que, de tres bibliotecarios, uno provee una excelente atención a los usuarios, dos explican con claridad cómo es utilizado un recurso. La totalidad de esta muestra (3) orientan a los usuarios de cómo deben acceder a los materiales y documentos automatizados, además se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca. Asimismo, los tres individuos observados facilitan el control de los procesos de administración entre los bibliotecarios, además el lenguaje que utilizan con los usuarios es apropiado, y los tres bibliotecarios demuestran conocimientos acerca de los indicadores de calidad.

Como aspecto negativo observado, es que uno de los sujetos de estudio dice que el efecto de las actividades de la biblioteca en los usuarios es negativo. Partiendo de esto se puede decir que, los resultados de la observación contribuyen al cumplimiento de los objetivos, es decir, para poder comprender la calidad del servicio, se recurrió al objetivo definir teóricamente la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, ya que fue indispensable poseer esos conocimientos sobre la formación de usuarios y la calidad del servicio. Asimismo, contribuyó para alcanzar el análisis de los servicios que brinda esta biblioteca. Lo cual, llevó a la solución del problema, es necesaria la formación de usuarios. Es importante mencionar que estos aspectos se amplían en capítulo IV correspondiente a los resultados y discusión.

3.7.2 Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a estudiantes

Los resultados que se obtuvo de la encuesta a los estudiantes, evidenciaron que desconocen el funcionamiento de la biblioteca, en cuanto a las normas sobre el uso, los servicios que prestan, el horario establecido, además de 109 individuos, 85 manifestaron desconocer las pautas para utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos,

y afirmaron 56 estudiantes que, el nivel sobre formación de usuario es bajo y 19 muy bajo. También, no logran saber si la biblioteca cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas, porque no conocen esos indicadores; lo cual confirma una necesidad de formación.

Otro aspecto relevante que se conoció, es al analizar las respuestas se apreció que, califican los servicios que brinda la biblioteca de la institución buenos (49 sujetos) y excelente (26 estudiantes). Aunado a esto, 98 de ellos consideran que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando se lo solicita, que tienen el acceso a los documentos digitalizados que en la biblioteca encuentra toda la información que requieren.

3.7.3 Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a docentes

Los docentes respondieron al cuestionario seleccionando respuestas positivas, es decir, están familiarizados con el funcionamiento de la biblioteca, con las normas sobre el uso, así como los servicios que prestan, el horario establecido, de las pautas para utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos, y afirmaron que su nivel de formación de usuario es muy alto.

En relación a los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas, la totalidad de docentes manifestaron poseer un nivel muy alto de conocimiento. Valoraron (todos los educadores) que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua. Donde 15 de 21 docentes calificaron como excelente los servicios que brinda la biblioteca y seis de ellos como bueno.

Ahora bien, cada uno de los resultados permitieron cumplir con los objetivos, tanto el general como los específicos. Para ello, se necesitó el abordaje de las fuentes secundarias, las cuales ampliaron la cosmovisión acerca del tema; y las fuentes primarias tal como se acaban de explicar en este apartado, aplicando a la muestra de docentes y estudiantes una encuesta, y a los bibliotecarios una observación.

Todo este argumento, extraído del análisis de las técnicas aplicadas permite dar respuesta a la idea a defender: ¿De qué manera se puede explicar la formación de usuarios

y los indicadores de calidad para la mejora continua en la biblioteca “Centro de Información” de la Universidad Agraria del Ecuador? Se explica que, cuando el sujeto posee una formación adecuada, tal como lo demostraron los docentes, los indicadores de calidad se perciben de manera tangible y subjetiva, porque el conocimiento conduce hacia una apreciación, que en este caso es positiva. Pero, los estudiantes, no lograron una valoración, ni positiva ni negativa de los indicadores, porque carecen de una formación de usuarios y sobre dichos indicadores de calidad.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

Variable independiente: Indicadores de mejora continua a través del tiempo. Se medirá esta variable con ambos técnicos de recolección de datos, es decir con la observación que se aplicará al personal de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”, y la encuesta a los estudiantes y docentes, aquí se desarrollará la investigación de campo.

Variable dependiente. Formación de usuarios bibliotecarios: esta variable será medida cuantitativamente, mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes, y se considera indispensable la información que poseen el personal, por lo que se extraerán, cualitativamente los aspectos relevantes, a través de la observación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Validado el instrumento y la determinada su respectiva confiabilidad, se procedió a su aplicación a la muestra correspondiente. Por tanto, en este capítulo se presentan y analizan los datos de los cuestionarios, a través de un procedimiento riguroso y científico; tal como lo expresa Balestrini (2017), esos “...los procedimientos permiten resumir y comparar las observaciones efectuadas en relación a una determinada variable estudiada; describir la asociación que existe entre dos variables...” (p. 184), es decir, el investigador, al obtener la información, requiere de comparar las variables, con la finalidad de extraer la asociación entre ellas y los objetivos de la investigación.

De ahí que, se procedió a recolectarlos datos a través del cuestionario aplicado a la muestra la que estuvo constituida por ciento nueve (109) estudiantes y veintiún (21) docentes usuarios del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador. Cada instrumento se diseñó con diecinueve (19) ítems, en la escala Tipo Likert con cinco alternativas, por lo que es de selección múltiple. Luego se transcribieron dichos datos, en el programa Excel (versión 2010), se graficaron y se crearon las tablas que muestran la frecuencia y porcentajes, los que conllevaron al análisis descriptivo e inferencial.

Asimismo, se presenta el análisis de la guía de observación aplicada a tres (3) bibliotecarios, la cual se construyó en base a diez (10) aspectos, que se han considerado relevantes para lograr los objetivos de la investigación. De igual manera se tabularon y se obtuvo los resultados correspondientes, que permitieron su análisis descriptivo. A continuación, se muestran el proceso indagatorio.

1. ¿Usted está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca?

Tabla 7.

Está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca

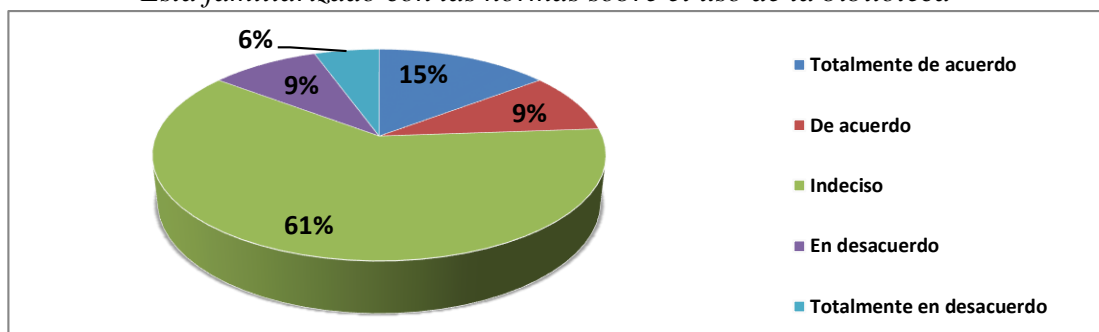
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Totalmente de acuerdo	16	15%
	De acuerdo	10	9%
	Indeciso	67	61%
	En desacuerdo	10	9%
	Totalmente en desacuerdo	6	6%
	TOTALES		109

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 1.

Está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”,

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en virtud a los datos obtenidos, el 61% de los consultados expresan que están indecisos en estar familiarizados con las normas sobre el uso de la biblioteca, mientras que el 15% señala estar totalmente de acuerdo, y una minoría representado con el 6% totalmente en desacuerdo. Por lo que se infiere que, el uso apropiado de las instalaciones bibliotecarias son indicaciones importantes que debe exigir la institución ya que, a través de esta serie de restricciones el estudiante podrá adquirir nuevos hábitos los cuales contribuyan al cuidado total de los materiales a utilizar. De esta se encuentra Garrido (2017) quien señala en su estudio, que el 87% está familiarizado con las normas de la biblioteca, por lo que se observan porcentajes similares.

2. ¿Los servicios que presta la biblioteca son fáciles de usar?

Tabla 8.

Servicios que presta la biblioteca

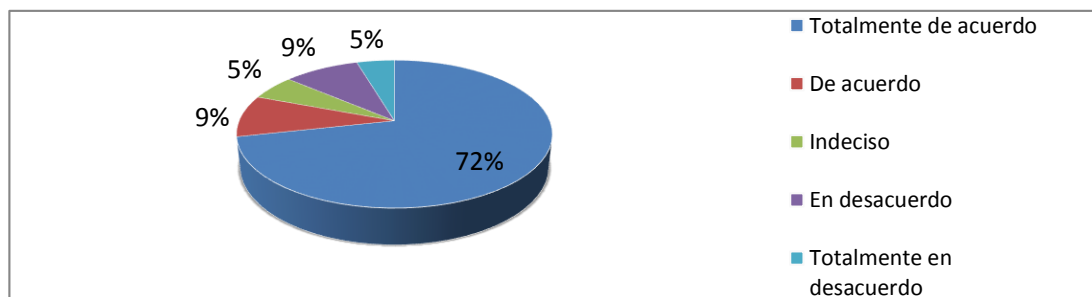
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
2	Totalmente de acuerdo	78	72%
	De acuerdo	10	9%
	Indeciso	6	6%
	En desacuerdo	10	9%
	Totalmente en desacuerdo	5	5%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 2.

Servicios que presta la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 72% de los encuestados está totalmente de acuerdo que los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar, mientras que el 9% está en desacuerdo y finalmente una porción menor está indecisa con el 5%. Cabe mencionar que, toda institución bibliotecaria debe fomentar normativas claras las cuales le otorgue al usuario de una forma certera cual es el uso correcto de sus servicios, que oportunidades tienen y como ayudarlo a su crecimiento informativo. Como lo explica Garrido (2017) en su investigación, quien señala que solo el 40 % de los encuestados conoce los servicios que ejercen la biblioteca y cuál es su mejoría constante, dando a conocer resultados semejantes.

3. ¿Los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario?

Tabla 9.

Accesibilidad física dentro de la biblioteca

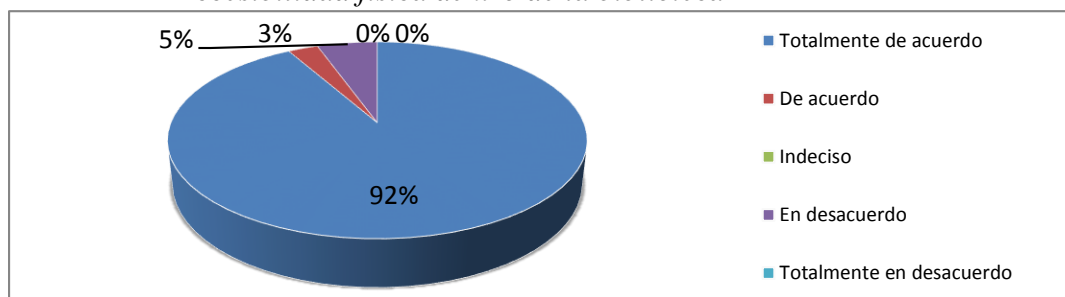
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
3	Totalmente de acuerdo	100	92%
	De acuerdo	3	3%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	6	6%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 3.

Accesibilidad física dentro de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se observa que el 92% de los consultados está totalmente de acuerdo que los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario, mientras que el 5% está en desacuerdo. Es importante destacar que, las indicaciones prestadas por las bibliotecas deben garantizarle al usuario seguridad y confort ya que, estas deben tener aspectos relevantes que les permitan a los estudiantes sincronizarse con la información necesaria sin perder la vinculación con el bibliotecario. Asimismo, lo explica Terrazas (2018) en su estudio, mencionando que solo el 40,4% tiene accesibilidad física dentro de la biblioteca, por lo que se observan porcentajes similares.

4. ¿Conoce los horarios de uso de la biblioteca?

Tabla 10.

Horarios de uso de la biblioteca

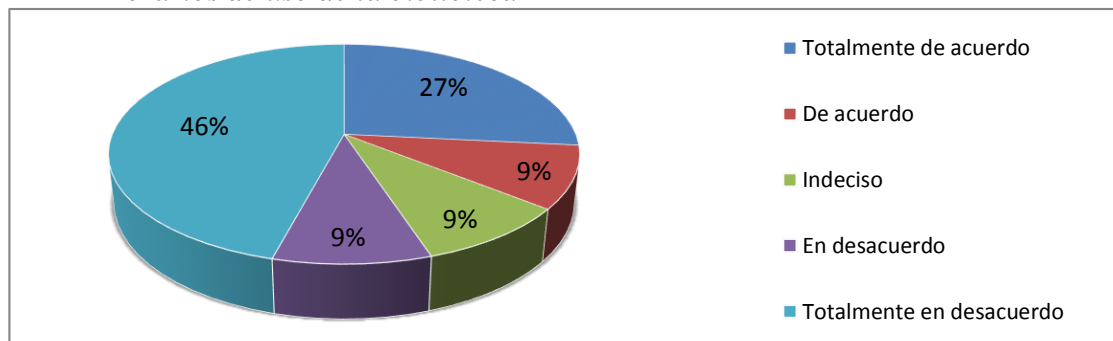
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
4	Totalmente de acuerdo	29	27%
	De acuerdo	10	9%
	Indeciso	10	9%
	En desacuerdo	10	9%
	Totalmente en desacuerdo	50	46%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 4.

Horarios de uso de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos se visualizó que, el 46% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que conoce los horarios de uso de la biblioteca, el 27% está totalmente de acuerdo, y una minoría con el 9% está indecisa. Es importante mencionar que, toda institución bibliotecaria debe fomentar un adecuado cronograma donde las personas puedan tener una lectura cónsona del tiempo que ofrece la misma, no obstante, de esta manera los usuarios podrán identificar y, asimismo, planificar su estadía para de esta forma cumplir con sus responsabilidades curriculares. Tal como lo menciona Garrido (2017) en su investigación, señalando que el 40% conoce los horarios de apertura de la biblioteca, por lo que se observan porcentajes similares.

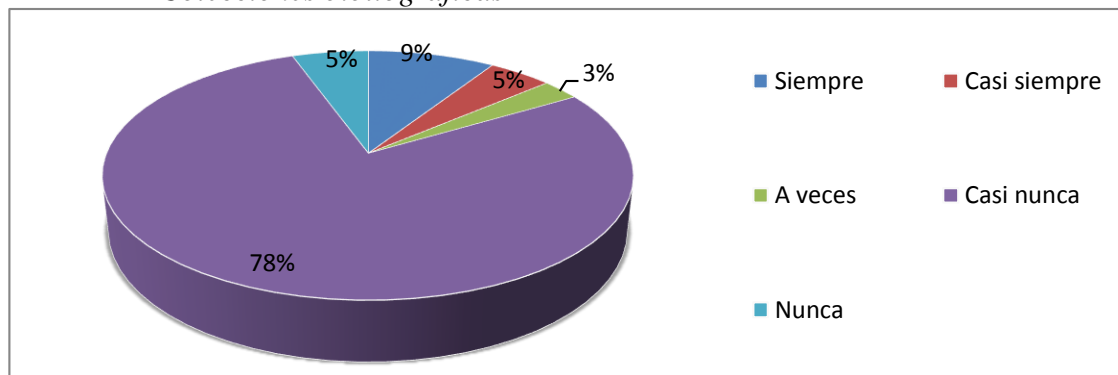
5. ¿Con que frecuencia considera que sabe utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos?

Tabla 11.
Colecciones bibliográficas

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
5	Siempre	10	9%
	Casi siempre	5	5%
	A veces	3	3%
	Casi nunca	85	78%
	Nunca	6	6%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 5.
Colecciones bibliográficas



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la tabla anterior muestra que el 78% de los consultados casi nunca sabe utilizar las colecciones bibliográficas en todos sus formatos, mientras que el 9% menciona que siempre, y una minoría expresa que a veces. Las colecciones bibliográficas es un compendio de imágenes archivadas, las cuales contiene un patrimonio de piezas, figuras e imágenes relevantes que permanecen en una biblioteca, dentro de ellas los alumnos pueden tener acceso para cumplir con su asignación, es por este motivo que, es importante que existan talleres formativos, dentro de los cuales el estudiante pueda conocer cómo utilizar este conjunto de materiales educativos. Tal como lo menciona Dicroce (2022) en su estudio, señalando que, el 44% sabe cómo usar las diversas colecciones bibliográficas, por lo que se observan porcentajes algo similares.

6. ¿Considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada?

Tabla 12.

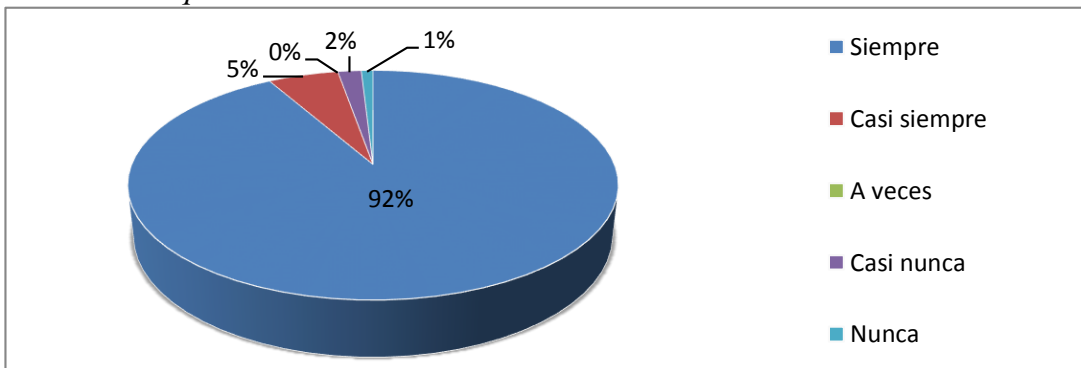
Uso que brinda la biblioteca es adecuada

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
6	Siempre	100	92%
	Casi siempre	6	6%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	2	2%
	Nunca	1	1%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 6.

Uso que brinda la biblioteca es adecuada



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 92% de los encuestados siempre considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuado, no obstante, el 2% menciona que casi nunca. Generalmente, las instituciones bibliotecarias, siempre establecen una serie de horarios adecuados con la finalidad de que la población estudiantil y otros usuarios puedan beneficiarse de los recursos bibliográficos que presta la sede, es por este motivo que es importante que la misma, fomente una información oportuna dentro de la cual los usuarios puedan conocer, cuáles son las condiciones, su reglamento interno. Como lo indica (IFLA, 2020), quien señala que diversos recintos bibliotecarios en los últimos tiempos, han brindado con el 90% óptimos servicios y una atención adecuada a los usuarios, aportando porcentajes semejantes.

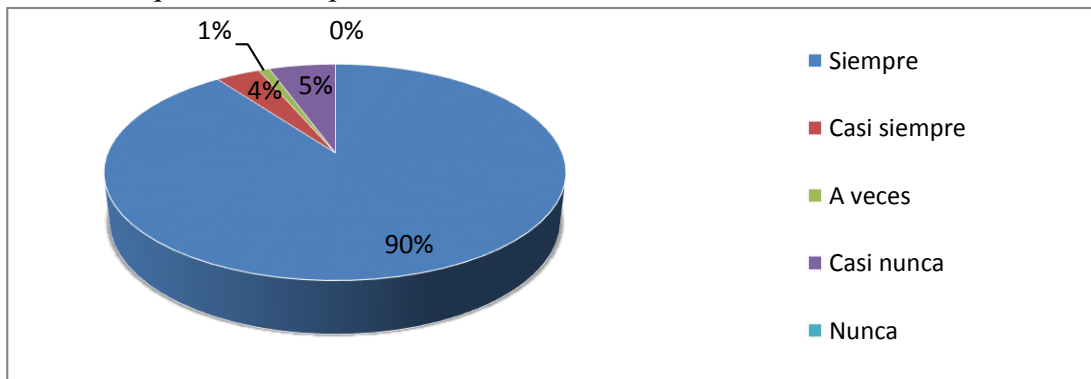
7. ¿Con qué frecuencia recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario?

Tabla 13.
Requerimientos que solicita al bibliotecario

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
7	Siempre	98	90%
	Casi siempre	4	4%
	A veces	1	1%
	Casi nunca	6	6%
	Nunca	0	0%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 7.
Requerimientos que solicita al bibliotecario



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en virtud a los datos obtenidos, el 90% de los consultados expresaron que siempre recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario, mientras que el 5% señala que casi nunca. Cabe mencionar que, las bibliotecas normalmente cuentan con un personal que obtenga competencias adecuadas, el cual pueda identificar y tener conocimientos de las diversas historias, y de esta forma puedan facilitarles a los usuarios, una óptima atención al momento de solicitar cualquier información. Según Buonocore (2017) quien señala en su investigación, que el 80% recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario, observándose porcentajes similares.

8. ¿Para sus estudios considera importante la formación de usuarios de biblioteca?

Tabla 14.

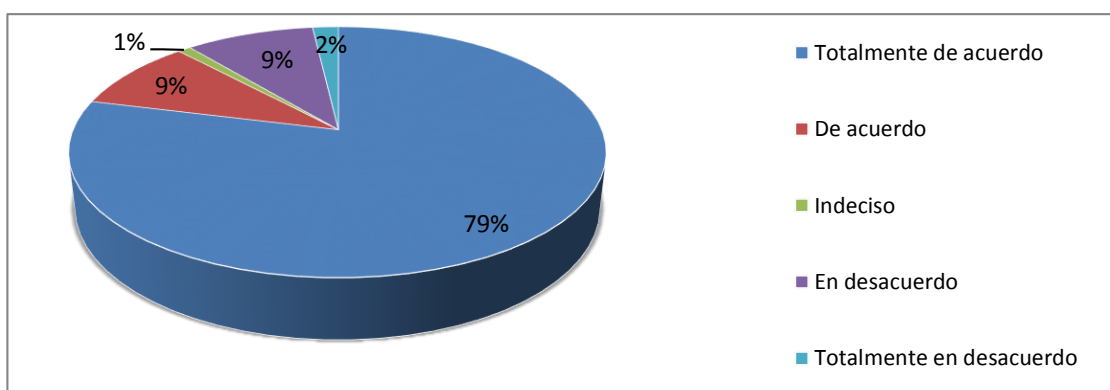
Formación de usuarios de biblioteca

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
8	Totalmente de acuerdo	86	79%
	De acuerdo	10	9%
	Indeciso	1	1%
	En desacuerdo	10	9%
	Totalmente en desacuerdo	2	2%
	TOTALES		109

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 8.

Formación de usuarios de biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los resultados obtenidos, el 79% de los consultados están totalmente de acuerdo que para sus estudios considera importante la formación de usuarios de biblioteca, asimismo el 9% está en desacuerdo, y una minoría con el 1% indeciso. Cabe mencionar que, la capacitación a los bibliotecarios es importante ya que, esta contribución ayudara a la efectividad del mismo, y a la obtención precisa en su trabajo, por esta razón es significativo impartir talleres educativos que contribuyan al desarrollo integral. En tal sentido, Blanco (2021) señala que, el 45,5% de los consultados han adquirido formación de usuarios de biblioteca, brindando como aporte en sus resultados cierta similitud.

9. ¿Está de acuerdo que la formación de usuarios se relaciona con la construcción de su aprendizaje?

Tabla 15.

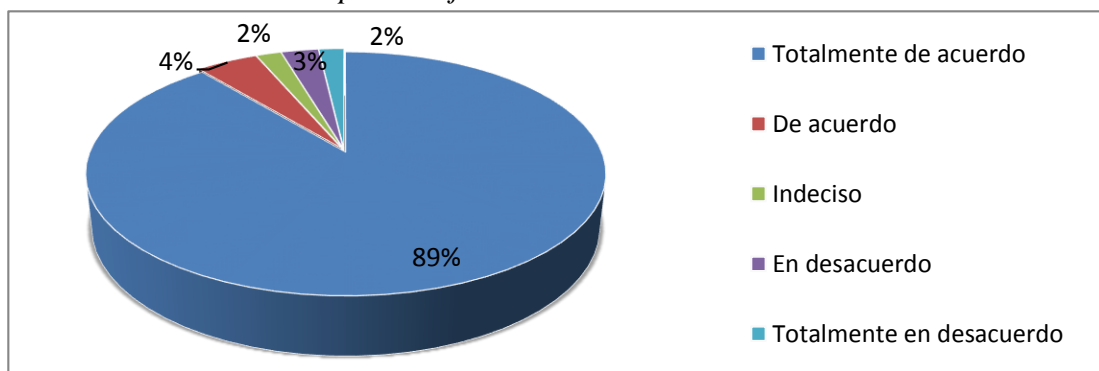
Construcción del aprendizaje

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
9	Totalmente de acuerdo	97	89%
	De acuerdo	5	4%
	Indeciso	2	2%
	En desacuerdo	3	3%
	Totalmente en desacuerdo	2	2%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 9.

Construcción del aprendizaje



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en relación a los datos obtenidos, el 89% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la formación de usuarios se relaciona con la construcción de su aprendizaje, el 3% está en desacuerdo y finalmente otra porción está indecisa con el 1%. Cabe señalar que, dentro del proceso de formación de los usuarios siempre debe de ir implícitas competencias profesionales bien organizadas ya que, a través de una adecuada capacitación los mismos podrán adquirir habilidades óptimas que beneficien su desarrollo personal. Buonocore (2017) en su estudio expresa que, el 56 % de la formación se relaciona con la construcción de su aprendizaje, por lo que se observan porcentajes similares en los resultados obtenidos.

10. ¿Cuál considera usted que es el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca?

Tabla 16.

Nivel sobre formación de usuario

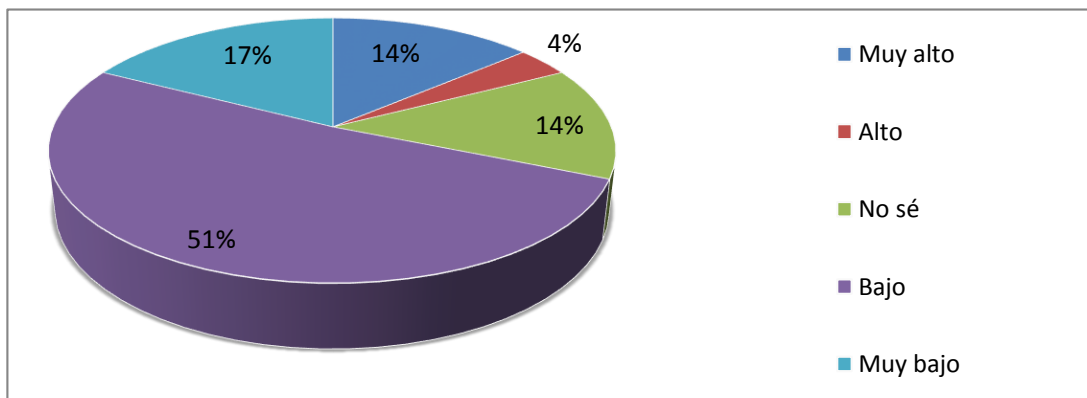
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
10	Muy alto	15	14%
	Alto	4	4%
	No sé	15	14%
	Bajo	56	51%
	Muy bajo	19	17%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 10.

Nivel sobre formación de usuario



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 51% de los consultados menciona que el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca es bajo, el 14% muy alto, y no sabe. Esto deja entrever que, existe un déficit de formación en cuanto al conocimiento de las potencialidades, tomando en cuenta que todo bibliotecario debe contar con competencias, habilidades, y destrezas que le garantice al usuario una óptima atención, es por este motivo que se deben fomentar talleres educativos para de esta forma adquirir mejores herramientas. Según Cabral (2018) en su investigación, menciona que el 61% adquiere un adecuado nivel sobre formación de usuario de biblioteca, evidenciando cierta similitud en los resultados.

11. ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias?

Tabla 17.

Conocimiento acerca los indicadores de calidad

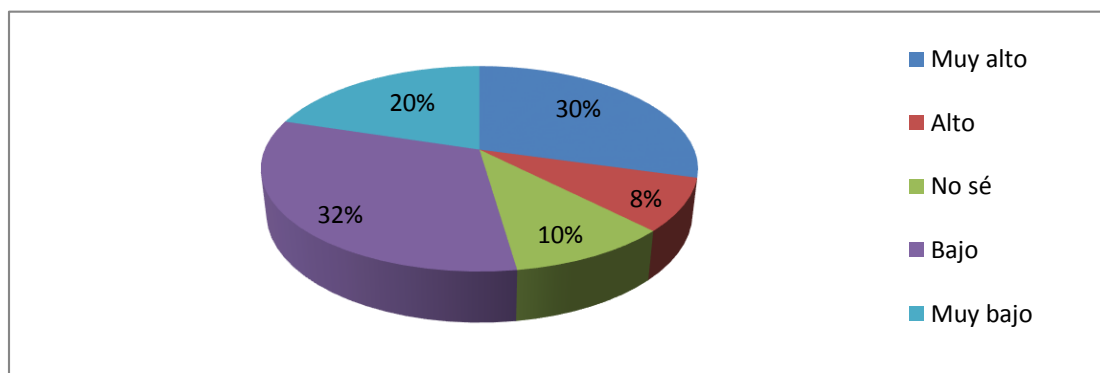
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
11	Muy alto	32	30%
	Alto	9	8%
	No sé	11	10%
	Bajo	35	32%
	Muy bajo	22	20%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 11.

Nivel sobre formación de usuario



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos, el 32% de los consultados indica que siempre su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias son bajos, mientras que el 20% dice que es muy bajo, y una minoría con el 10% no sabe. Cabe resaltar, la importancia de fomentar de una manera gamificadora actividades ilustrativas las cuales ayuden al estudiante al logro de sus potencialidades individuales, y de esta manera puedan elevar su nivel de formación sin ningún tipo de problemas. De esta forma, Mendoza (2016) expresa que, el 18% de los consultados poseen conocimiento acerca los indicadores de calidad y la formación adecuada de los usuarios, mostrando de esta forma resultados similares en los porcentajes.

12. ¿Está de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua?

Tabla 18.

Indicadores de calidad para la mejora continua

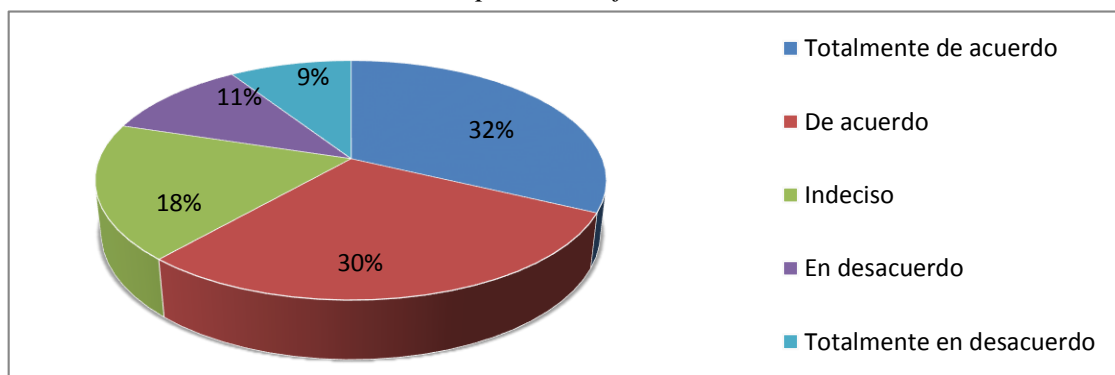
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
12	Totalmente de acuerdo	35	32%
	De acuerdo	32	30%
	Indeciso	20	18%
	En desacuerdo	12	11%
	Totalmente en desacuerdo	10	9%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 12.

Indicadores de calidad para la mejora continua



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 32% de los consultados están totalmente de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua, mientras que el 18% está indeciso, y una minoría está en desacuerdo con el 11%. Por lo que se infiere que, los indicadores de calidad son aquellos procedimientos que permiten ver el nivel formativo que presta una organización, es por ello que, la biblioteca debe seguir mostrando niveles supremos los cuales impulsen al estudiante a seguir usando estos beneficios. Al respecto, Buonocore (2017) señala que, el 80% de sus consultados cumplen con los indicadores de calidad para la mejora del servicio de los usuarios, destacando resultados semejantes.

13. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda la biblioteca de la institución?

Tabla 19.

Servicios que brinda la biblioteca de la institución

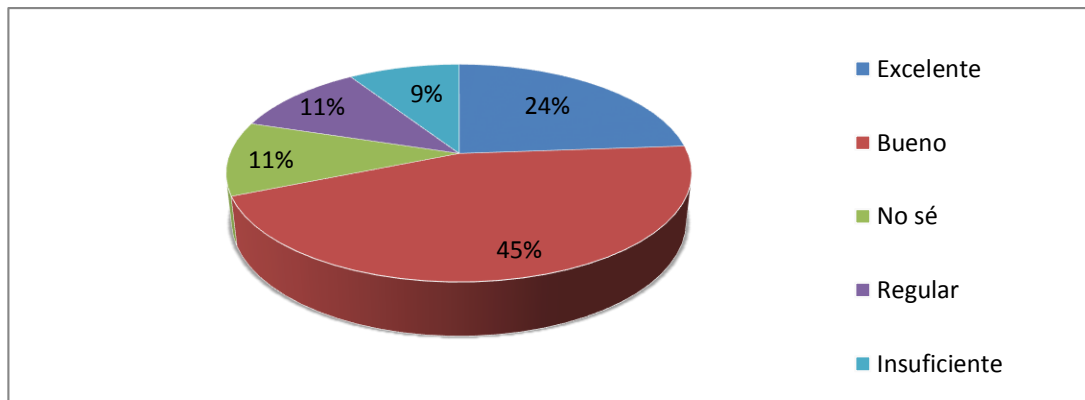
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
13	Excelente	26	24%
	Bueno	49	45%
	No sé	12	11%
	Regular	12	11%
	Insuficiente	10	9%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 13.

Servicios que brinda la biblioteca de la institución



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se evidencia que el 45% de los consultados establece que los servicios que brinda la biblioteca de la institución son buenos, mientras que el 11% está indeciso y otro grupo con el 9% indica que es insuficiente. Por lo que se desprende que, todas las bibliotecas en los recintos educativos están en la obligación de cooperar al desarrollo integral de los estudiantes ya que, la función principal de la misma es, prestar servicios óptimos a los usuarios, es por ellos que es importante que tenga una persona competente para dicha labor. De tal forma Cabral (2018) en su investigación, menciona que el 47% de los servicios que brinda la biblioteca de la institución son positivos, por lo que se evidencian porcentajes similares.

14. ¿La biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas?

Tabla 20.

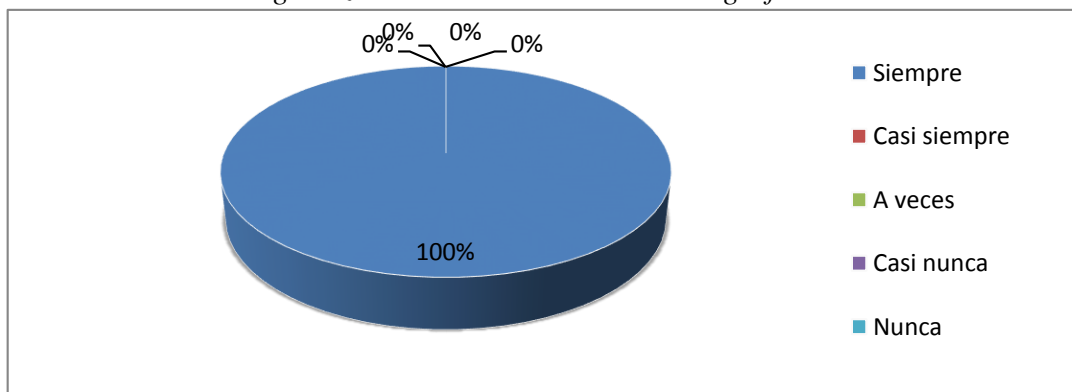
Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
14	Siempre	109	100%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 14.

Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la totalidad de los consultados indica que, la biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas. Por lo que se infiere que, gracias a las plataformas virtuales, hoy en día las bibliotecas pueden de una manera organizada establecer un adecuado control en los documentos, libros e ilustraciones ya que, sus múltiples opciones permiten que el bibliotecario mantenga un orden en todos los archivos, facilitando de este modo el acceso a los usuarios de cualquier información. Mora (2018) en su estudio establece que, el 45% de los encuestados afirman que cuentan con servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas, por lo que su investigación evidencia resultados similares.

15. ¿Cómo considera que es la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca?

Tabla 21.

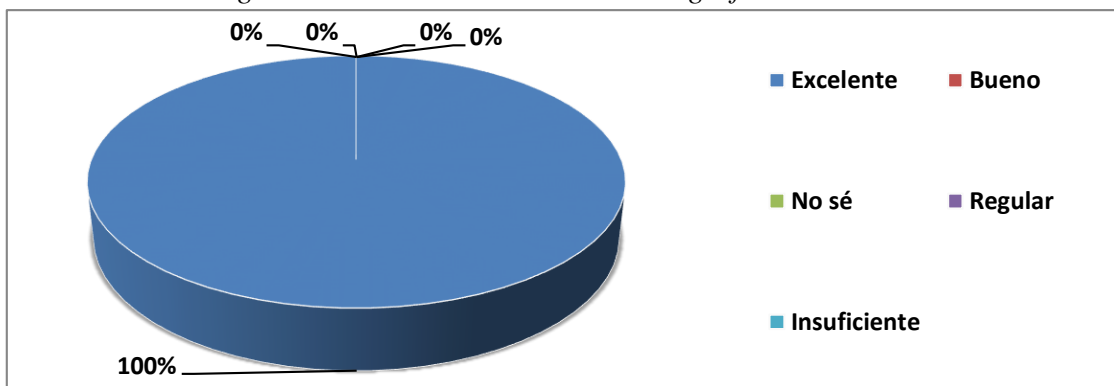
Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
15	Excelente	109	100%
	Bueno	0	0%
	No sé	0	0%
	Regular	0	0%
	Insuficiente	0	0%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 15.

Servicio digitalizado de las colecciones bibliográfica



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 100% de los consultados indica que la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca es excelente. Esto deja entrever que, el recinto educativo si mantienen un adecuado control en los múltiples beneficios que generan las diferentes herramientas digitales ya que, gracias a esta cooperación las bibliotecas y otros centros formativos, han logrado estabilizar el control absoluto de los servicios prestados a los usuarios y personal público. Tal como lo define Buonocore (2017) en su investigación, que el 80% considera importante la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca, estableciendo porcentajes similares.

16. ¿Cómo considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita?

Tabla 22.

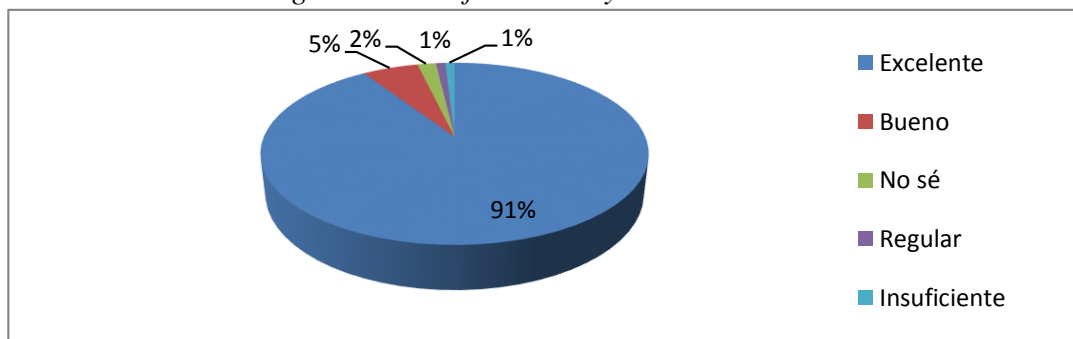
Bibliotecario gestiona la información y documentos

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
16	Excelente	98	91%
	Bueno	6	6%
	No sé	2	2%
	Regular	1	1%
	Insuficiente	1	1%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 16.

Bibliotecario gestiona la información y documentos



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se evidencia que, el 91% de los encuestados considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita, mientras que el 2% no sabe, y el 1% indica que es regular. Cabe mencionar que, todo bibliotecario debe contar con una adecuada búsqueda de información ya que, él es el encargado de garantizarles a los estudiantes una información que le ayude a suplir sus necesidades. Es por ello que, Mendoza (2016) en su investigación explica que, el 20% de los bibliotecarios, gestiona la información y documentos cuando el usuario se lo solicita, destacando cierta similitud observándose porcentajes positivos.

17. ¿Cómo considera el acceso a los documentos digitalizados?

Tabla 23.

Acceso a los documentos digitalizados

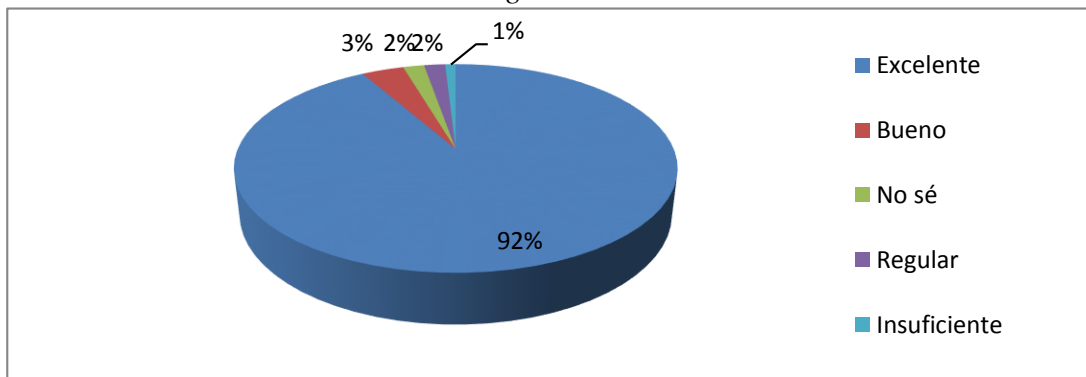
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
17	Excelente	100	92%
	Bueno	4	4%
	No sé	2	2%
	Regular	2	2%
	Insuficiente	1	1%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 17.

Acceso a los documentos digitalizados



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 92% de los encuestados señala que el acceso a los documentos digitalizados es excelente, mientras que el 2% no sabe. Por lo que se infiere que, la sede formativa si pone en práctica en el área de la biblioteca las plataformas virtuales, gracias a estas herramientas el bibliotecario de una manera organizada puede acceder a cualquier documento, ayudándole a una búsqueda más precisa y optimizar tiempo. Por su parte, Paredes (2018) menciona en su investigación que el 50% de los consultados paulatinamente poseen acceso a los documentos digitalizados, evidenciándose resultados similares.

18. ¿Está de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere?

Tabla 24.

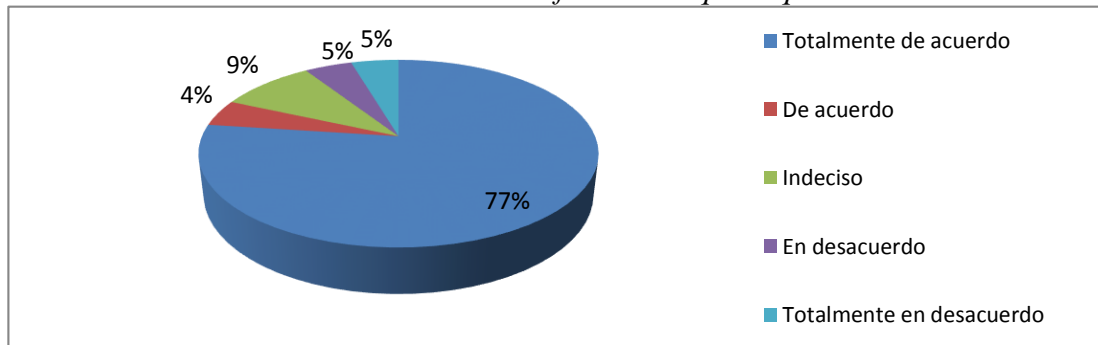
Biblioteca encuentra toda la información que requiere

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
18	Totalmente de acuerdo	84	77%
	De acuerdo	5	5%
	Indeciso	10	9%
	En desacuerdo	5	5%
	Totalmente en desacuerdo	5	5%
TOTALES		109	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 18.

Biblioteca encuentra toda la información que requiere



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 77% de los consultados menciona que están totalmente de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere, el 9% indeciso, y otra porción con el 5% están en desacuerdo. Al respecto, las bibliotecas inteligentes o virtuales, contienen una serie de alternativas y opciones dentro de las cuales se crea mejor acceso a cualquiera información, es por ello, que el siglo XXI esta herramienta, se ha implementado en casi todas las instituciones educativas, gracias a su eficacia y optimización a la hora de ofrecer resultados. Tal como lo menciona Mora (2018) en su investigación, que el 87% de la biblioteca encuentra toda la información que requiere, por lo que se desprenden resultados similares.

19. ¿Considera usted que la formación de usuarios mejorara la calidad de servicios de la biblioteca?

Tabla 25

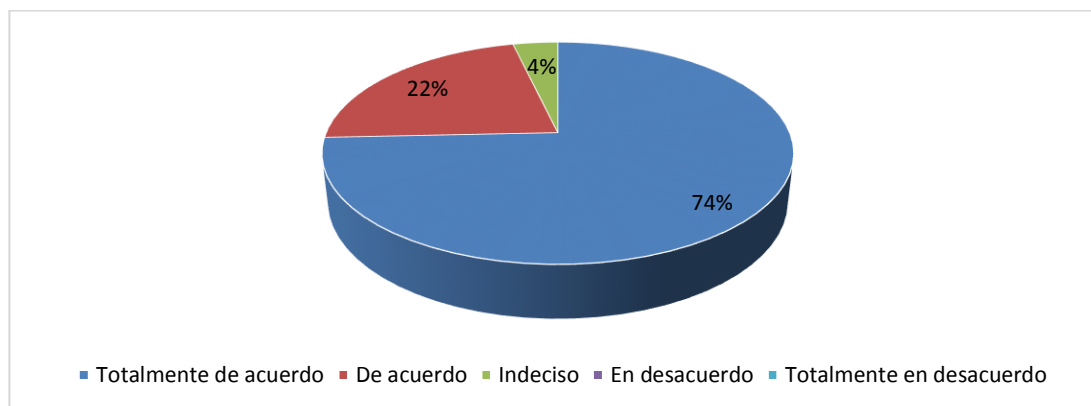
Formación de usuarios para una mejor calidad de servicio

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
19	Totalmente de acuerdo	81	74%
	De acuerdo	24	22%
	Indeciso	4	4%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	TOTALES		109

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 19

Formación de usuarios para una mejor calidad de servicio



Fuente: encuesta realizada a los estudiantes de la biblioteca el “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a la encuesta aplicada a los estudiantes que asisten a la biblioteca “El Centro de Información Agraria” el 74% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con que una mejor preparación brindara un mejor servicio a los usuarios, otro 22% indicaron estar de acuerdo con aquello mientras que el 4% restante señalaron estar indecisos. Por otra parte, Benítez (2016) menciona que una mejor formación al usuario del cómo debe usar y cuidar los recursos puestos a su disponibilidad por parte de la biblioteca da como resultado un mejor cuidado de los mismos y aumenta en un 72% la eficiencia con la cual los estudiantes consiguen la información requerido.

4.1. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los estudiantes

Al momento de analizar los datos del instrumento aplicado a los estudiantes se observaron falencias que demostraron que la formación de usuarios es fundamental para la comprensión de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Esas falencias radican en varios aspectos como las pautas para la utilización de colección bibliográficos en todos sus formatos, donde los estudiantes manifestaron no conocer.

Otro aspecto fue el nivel de formación donde los alumnos dijeron ubicarse en un nivel bajo y muy bajo. Esto conduce hacia los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas, donde los estudiantes afirman que desconocen si en la biblioteca se cumplen, porque no poseen conocimientos de los mismos. De igual manera, los encuestados afirman que, el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando se lo solicita, aunado a esto tienen el acceso a los documentos digitalizados. En cuanto al servicio del personal es excelente, quienes están prestos a responder las dudas y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esto demuestra que sí se cumplen los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas en la biblioteca el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador. Por ende, se ha hecho evidente que, el problema radica en la escasa formación de usuario que poseen los estudiantes, lo que impacta en su buen uso, así como en su aprendizaje, porque el tiempo que consume para ubicar los documentos, les resta para investigar y lograr sus conocimientos. Esto concuerda con Garrido (2017), quien argumenta que la formación de usuario es la arista para mejorar la calidad del servicio que se presta en la biblioteca.

ENCUESTA A LOS DOCENTES

1. ¿Usted está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca?

Tabla 26.

Normas sobre el uso de la biblioteca

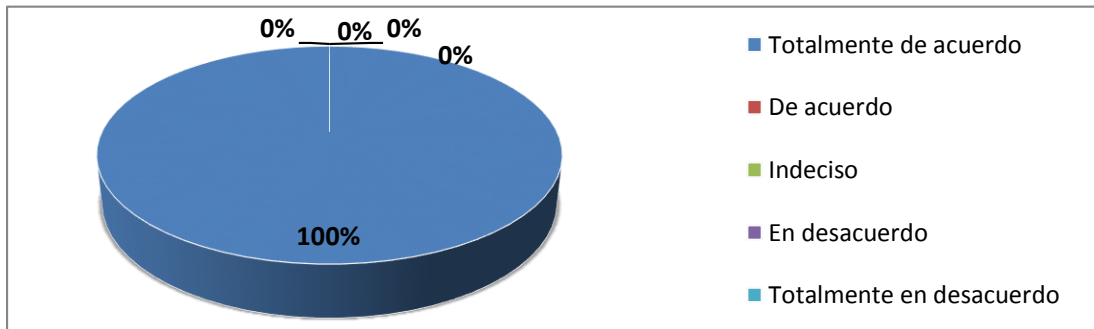
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
20	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 20.

Normas sobre el uso de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la totalidad de los encuestados quienes representa el 100% indican que están totalmente de acuerdo que están familiarizados con las normas sobre el uso de la biblioteca. Por lo que se desprende que, los docentes si poseen un óptimo conocimiento acerca de cómo son los procedimientos reglamentarios que se llevan en la institución bibliotecaria, por este motivo están vinculados al desarrollo absoluto de los aspectos reglamentarios de los materiales del recinto. Este resultado concuerda con el obtenido por Garay y Manchego (2020), donde el 70% de los investigadores (entre ellos docentes) poseen conocimientos acerca de las normas que están establecidas en la biblioteca.

2. ¿Los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar?

Tabla 27.

Servicios que prestan la biblioteca son fáciles

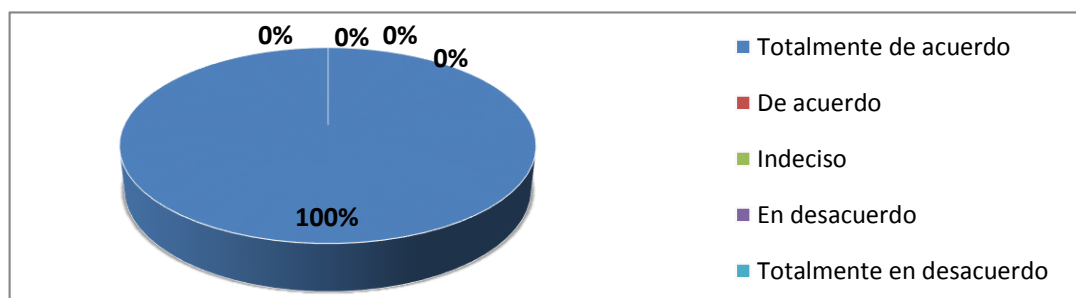
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
21	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 21.

Servicios que prestan la biblioteca son fáciles



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: según la tabla anterior, el 100% de los consultados están totalmente de acuerdo que los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar. Por lo que se desprende que, el centro de formación cuenta con un personal capacitado, el cual adquiere las herramientas necesarias para garantizarles a estudiantes y usuarios una atención apropiada, en la cual se destaquen las formas correctas de cómo manejar los materiales que presta la institución. Una posición similar la presenta Gutiérrez (2016) , porque entre sus argumentos se evidenció que al aplicar la norma ISO 11620:2014 se logra los servicios que se ofrecen en la biblioteca permitiendo un eficaz acceso a los mismos.

3. ¿Los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario?

Tabla 28.

Accesibilidad física dentro de la biblioteca

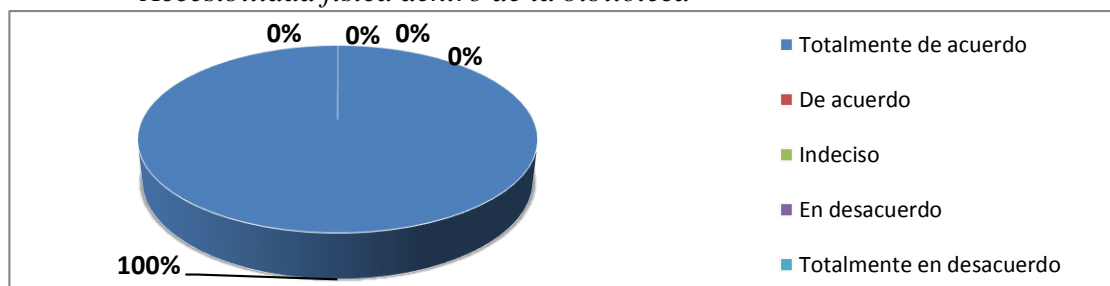
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
22	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 22.

Accesibilidad física dentro de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: los 21 encuestados están totalmente de acuerdo que los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario. Es importante mencionar que, cuando existen señalamientos e indicaciones óptimas en un recinto formativo, los usuarios tendrán la seguridad plena de usar los utensilios y materiales de enseñanza sin ningún tipo de problemas, por este motivo, las bibliotecas deben contar con información oportuno que le permita al mismo vincularse con el área que necesiten. Tal como lo menciona Gaviero (2016), que el 85% de las personas encuestadas en su investigación han considerado que la biblioteca posee una excelente accesibilidad a los diversos documentos, por lo que se depende menos del bibliotecario.

4. ¿Conoce los horarios de uso de la biblioteca?

Tabla 29.

Horarios de uso de la biblioteca

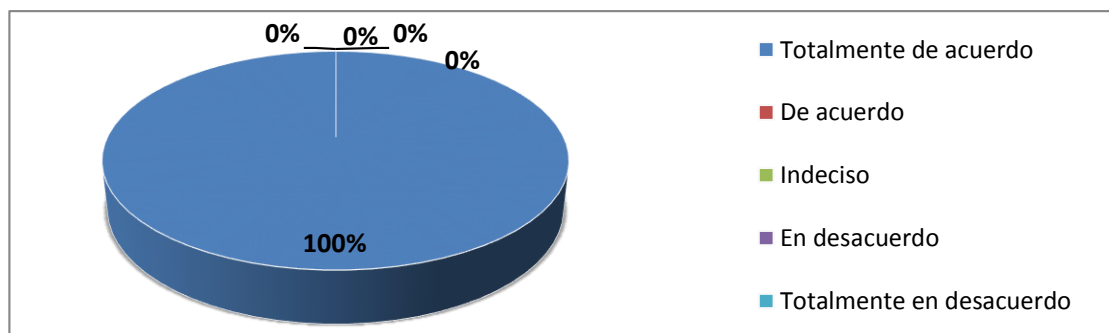
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
23	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 23.

Horarios de uso de la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el total de los encuestados están totalmente de acuerdo que conoce los horarios de uso de la biblioteca. Por tanto, es importante resaltar que, la sede bibliotecaria si cuenta con un cronograma de indicaciones bien detallado. Este hallazgo concuerda con Garrido (2017), porque obtuvo que el 89% de su muestra de estudio concuerdan que los usuarios conocen el horario establecido. Por lo que gracias a esta información los usuarios están orientados de como es el sistema de servicio que ofrece la institución, de igual forma el tiempo de duración con el que cuenta al momento de albergar la sede.

5. ¿Con que frecuencia considera que sabe utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos?

Tabla 30.

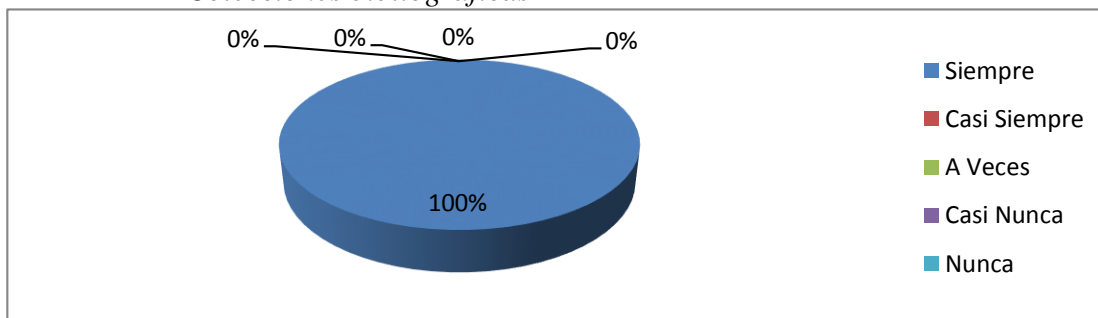
Colecciones bibliográficas

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
24	Siempre	21	100%
	Casi Siempre	0	0%
	A Veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 24.

Colecciones bibliográficas



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: como se visualiza en la figura anterior, el total de los consultados siempre considera que saben utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos. Por consiguiente, existe una fortaleza en este aspecto, lo que concuerda con el señalamiento de Reyes (2017) donde el 99% de su muestra de estudio afirmaron que el poseer una buena formación de usuarios les ha permitido el usar eficientemente la diversa colección bibliográfica que posee la biblioteca.

6. ¿Considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada?

Tabla 31.

Tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada

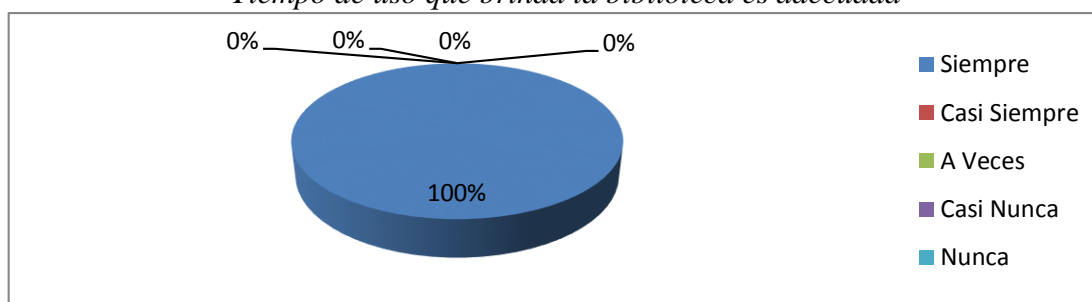
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
25	Siempre	21	100%
	Casi Siempre	0	0%
	A Veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 25.

Tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la totalidad de los consultados, lo cual representa el 100%, consideran que siempre considera el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuado. Normalmente, los recintos bibliotecarios constantemente cuentan con un horario de servicio dentro del cual todos los usuarios puedan visitarla, esto con la finalidad de que los docentes y estudiantes puedan usar los beneficios prestados por la misma. Tal como lo señala González (2018), que un buen servicio de la biblioteca contempla un horario bien definido donde cada uno de los usuarios pueden visualizarlo. Por esta razón es importante que la institución cuente con la publicidad de un cronograma de información para que de esta forma los beneficiarios se familiaricen con dicha organización.

7. ¿Con qué frecuencia recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario?

Tabla 32.

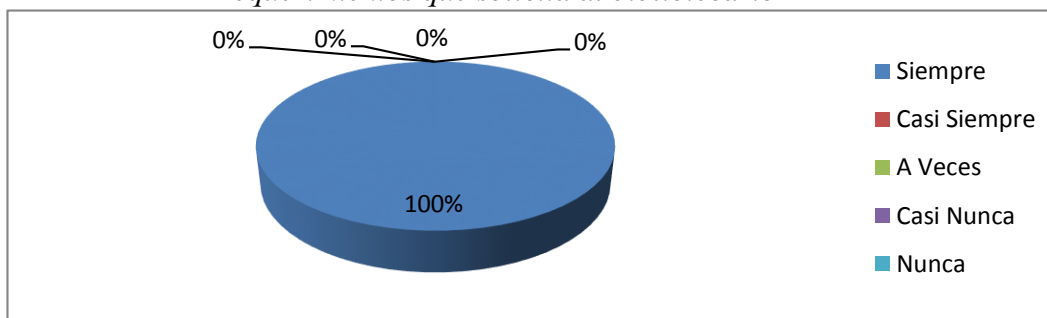
Requerimientos que solicita al bibliotecario

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
26	Siempre	21	100%
	Casi Siempre	0	0%
	A Veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 26.

Requerimientos que solicita al bibliotecario



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 100% de los encuestados siempre reciben respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario. Por lo que se infiere que, la biblioteca cuenta con un personal capacitado el cual cumple con los indicadores de calidad referidos al desempeño del bibliotecario, por cuanto sus habilidades y destrezas están orientadas al servicio social que se les debe prestar a los usuarios que visitan el recinto formativo, esto se realiza con el objetivo de que los mismos se sientan a gusto de la atención brindada por los bibliotecarios. Un resultado que concuerda con este lo presenta Mamani (2019), ya que el 91% de los encuestados manifestaron que, el compromiso y la adecuación de servicio es positiva, por lo que se afirman que existen porcentajes similares.

8. ¿Para su actualización académica considera importante la formación de usuario de biblioteca?

Tabla 33.

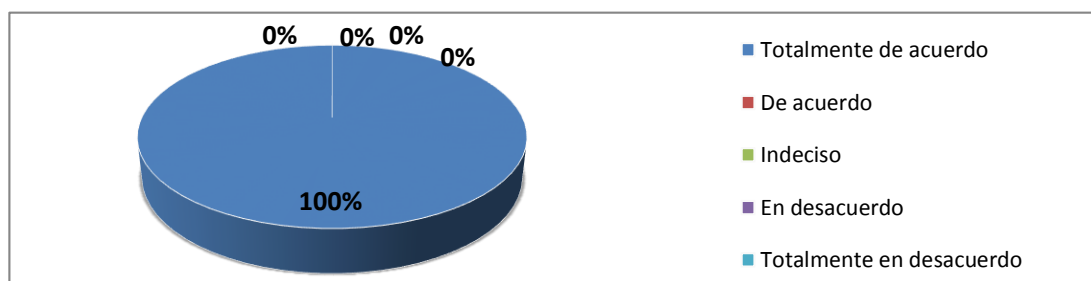
Importancia de la formación de usuario

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
27	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 27.

Importancia de la formación de usuario



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la figura anterior muestra que el 100% de los consultados están totalmente de acuerdo que para su actualización académica consideran importante la formación de usuario de biblioteca. Cabe mencionar que, la formación de usuarios es importante ya que, a través de la misma podrán de una forma general vincularse con las herramientas con la que cuenta el recinto, asimismo, logran mejor desarrollo en la búsqueda de información, lo cual incide en su actualización. Tal como lo explica Albarracín (2019), que existe una relación positiva entre la formación de usuario y las habilidades y actualizaciones de quienes utilizan los servicios de la biblioteca universitaria, ya que se ubicó con un 72%; Por tanto, se observa porcentajes similares.

9. ¿Está de acuerdo que la formación de usuario se relaciona con el fortalecimiento de su praxis?

Tabla 34.

El fortalecimiento de su praxis

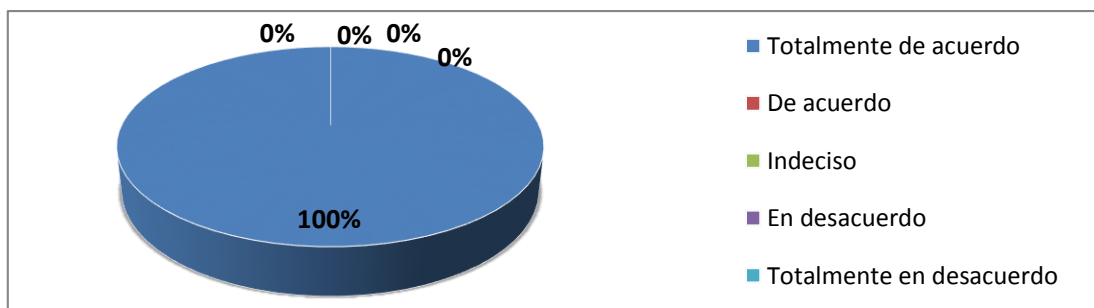
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
28	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 28.

El fortalecimiento de su praxis



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se evidencia que el 100% de los consultados están totalmente de acuerdo que la formación de usuario se relaciona con el fortalecimiento de su praxis. Cabe señalar que, dentro del proceso de capacitación de los usuarios siempre debe estar vinculada competencias profesionales que contribuyan al desarrollo total de las habilidades bibliotecarias ya que, a través de una adecuada capacitación los mismos podrán adquirir habilidades las cuales sirvan para brindar una educación de calidad a sus estudiantes. Tal como lo refieren Claudio y López (2020) que al existir una percepción positiva por parte de los docentes (89%) de la calidad del servicio en la biblioteca universitaria, la misma incide, positivamente en la praxis, por tanto se observa resultados similares.

10. ¿Cuál considera usted que es el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca?

Tabla 35.

Nivel que posee sobre formación de usuario

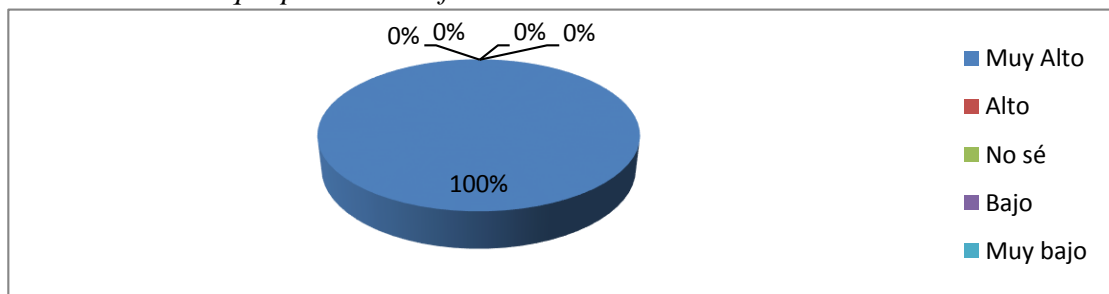
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
29	Muy Alto	21	100%
	Alto	0	0%
	No sé	0	0%
	Bajo	0	0%
	Muy bajo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 29.

Nivel que posee sobre formación de usuario



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 100% de los consultados indican que el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca es muy alto. Por lo que se desprende que, los docentes que frecuentan la biblioteca del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, se caracterizan por una formación de usuario adecuada. Ese resultado concuerda con los de González (2019), porque determinó que el 89% de los docentes no requieren de una formación de usuarios, pero sí los estudiantes, quienes impresionaron un bajo nivel de formación, por ende, son similares estos porcentajes.

11. ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias?

Tabla 36.

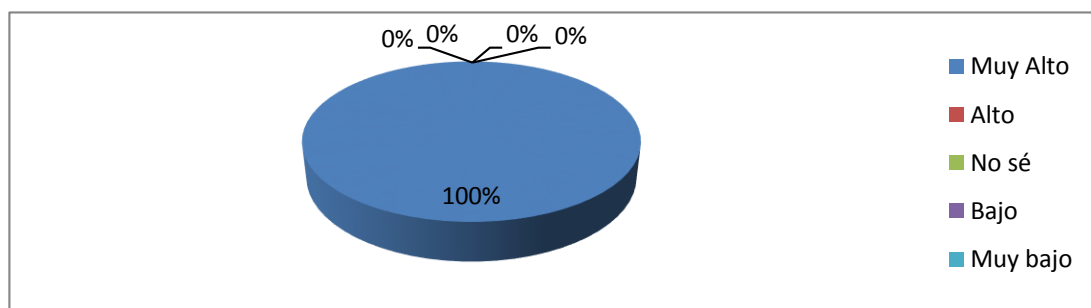
Conocimiento acerca los indicadores de calidad

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
30	Muy Alto	21	100%
	Alto	0	0%
	No sé	0	0%
	Bajo	0	0%
	Muy bajo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 30.

Conocimiento acerca los indicadores de calidad



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en virtud a los datos alcanzados, el 100% de los encuestados indican que su nivel de conocimiento acerca de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias es muy alto. Cabe mencionar que, los bibliotecarios además de tener competencias profesionales avanzadas, deben adquirir mecanismos de calidad que le garantice a la biblioteca una mejora continua, y de esta manera ser más efectivo en los servicios ofrecidos, donde se evidenció que los educadores conocen acerca de los mismos, en concordancia Claudio y López (2020) manifiestan lo fundamental que es la adquisición de mecanismo que promuevan la mejora continua de los servicios bibliotecarios ofrecidos.

12. ¿Está de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua?

Tabla 37.

Indicadores de calidad para la mejora continua

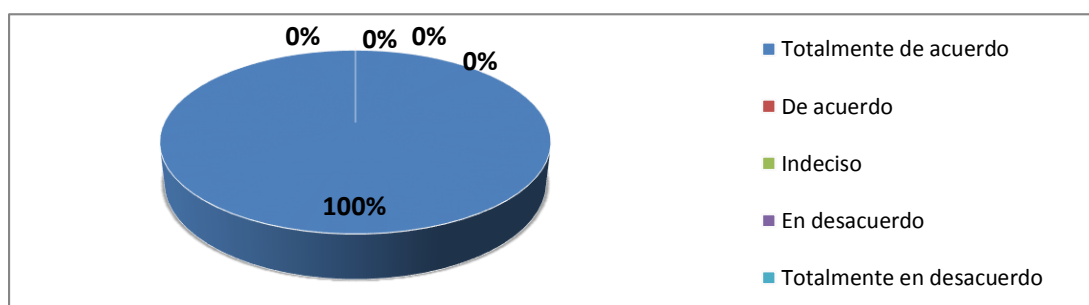
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
31	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 31.

Indicadores de calidad para la mejora continua



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 100% de los consultados indica que está totalmente de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua. Es importante resaltar que, los encuestados afirman que el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, cumple con los indicadores de calidad, lo cual concuerda con Gutiérrez (2016), porque expuso que el personal profesional que representa el 91% de los encuestados calificó como positivo el cumplimiento de estos indicadores, lo que hace presumir que existe una similitud entre ambos resultados.

13. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda la biblioteca de la institución?

Tabla 38.

Servicios que brinda la biblioteca de la institución

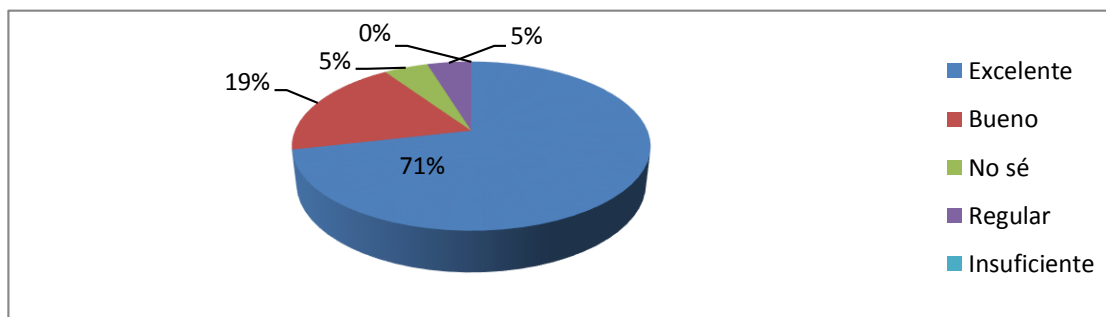
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
32	Excelente	15	71%
	Bueno	4	19%
	No sé	1	5%
	Regular	1	5%
	Insuficiente	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 32.

Servicios que brinda la biblioteca de la institución



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 71% de los consultados indica que los servicios que brinda la biblioteca de la institución son excelentes, mientras que otra porción establece con el 5% que no sabe el 5% que es regular. Los porcentajes muestran que, la biblioteca cuenta con un óptimo servicio, el cual les garantiza una asistencia de rápida y eficaz. Tal como lo señala resultados de Claudio y López, (2020), donde los docentes (89%) señalaron que los servicios son efectivos, pero los estudiantes (91%) expresaron que son deficientes. En resumen, existe una similitud en los datos obtenidos, referidos al personal docente.

14. ¿La biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas?

Tabla 39.

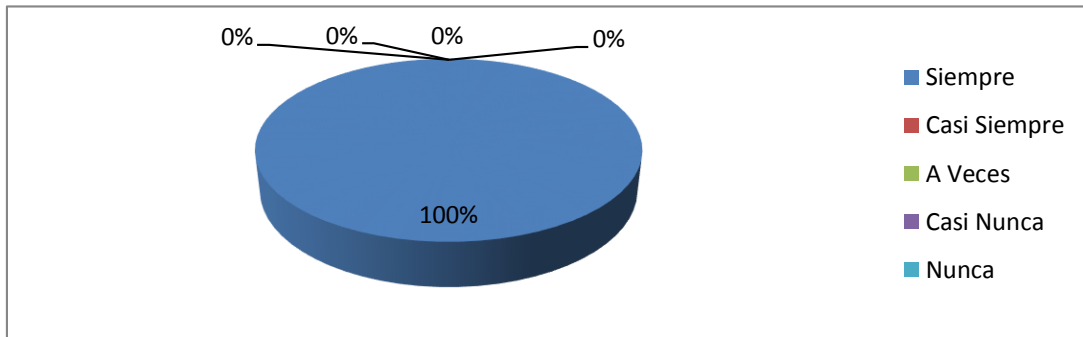
Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
33	Siempre	21	100%
	Casi Siempre	0	0%
	A Veces	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 33.

Servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la figura anterior muestra que, el 100% de los consultados siempre cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas. Por lo que se desprende, que el recinto bibliotecario si cuenta con una plataforma virtual especializada, la cual ofrece información actualizada, colecciones bibliográficas de punta, y diversas herramientas virtuales precisas para contribuir al desarrollo de la búsqueda educativa de estudiantes y docentes. Tal como lo menciona Cabral (2018) que el 98% de las bibliotecas universitarias cuentan con el servicio de documentos digitalizados, lo que permite a los usuarios acceder, desde los entornos virtuales a las diversas colecciones que posee la misma, lo cual se afirma que existe una similitud en los porcentajes de ambas investigaciones.

15. ¿Cómo considera que es la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca?

Tabla 40.

Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca

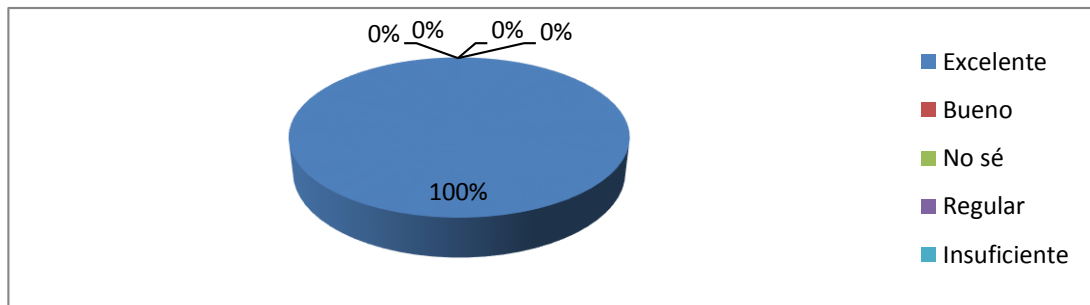
Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
34	Excelente	21	100%
	Bueno	0	0%
	No sé	0	0%
	Regular	0	0%
	Insuficiente	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 34.

Conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la totalidad de los consultados (100%) dicen que la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca es excelente. Por lo que se infiere que, la biblioteca si está vinculada con los beneficios ofrecidos por la internet. Cabral (2018) menciona que, el 100% de los usuarios consideran que la conectividad es de calidad, lo cual permite a los usuarios satisfacer sus necesidades de búsqueda y estar actualizados en la información a tiempo real, de esta manera los porcentajes son iguales.

16. ¿Cómo considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita?

Tabla 41.

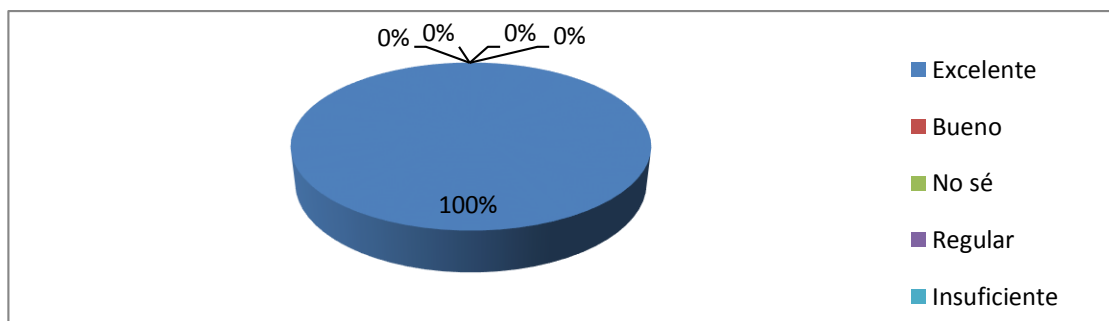
El bibliotecario gestiona la información y documentos

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
35	Excelente	21	100%
	Bueno	0	0%
	No sé	0	0%
	Regular	0	0%
	Insuficiente	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 35. *El bibliotecario gestiona la información y documentos*



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los consultados considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando se le solicita de una manera excelente. Es importante resaltar que, el bibliotecario si cuenta con las habilidades adecuadas que se ameritan en una biblioteca, garantizando a los usuarios optima contribución al desarrollo de su búsqueda, suple sus necesidades y le ayuda a usar las herramientas tecnológicas para indagar acerca de cualquier información. Tal como lo menciona Gaviero (2016), que el 85% de los usuarios afirman que la biblioteca cumple con los indicadores de calidad en cuanto a la gestión de la información y documentos que realizan los bibliotecarios, esto permite concluir que existe una similitud entre los resultados.

17. ¿Cómo considera el acceso a los documentos digitalizados?

Tabla 42.

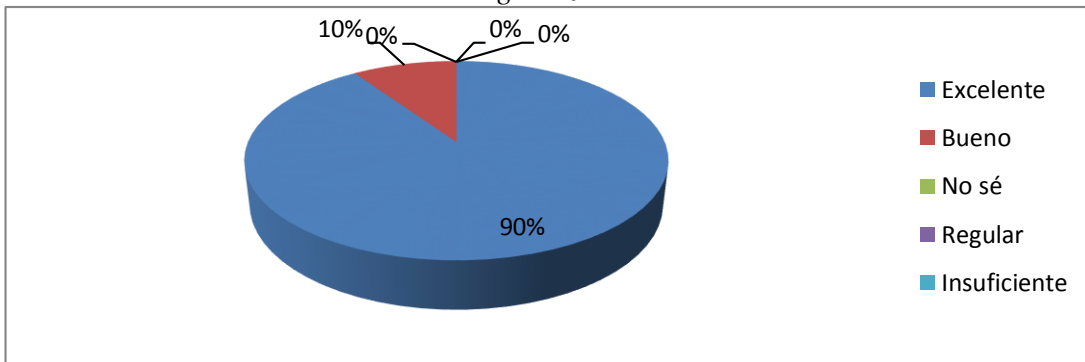
Acceso a los documentos digitalizados

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
36	Excelente	19	90%
	Bueno	2	10%
	No sé	0	0%
	Regular	0	0%
	Insuficiente	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 36.

Acceso a los documentos digitalizados



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 90% de los consultados considera que el acceso a los documentos digitalizados es excelente, de igual forma el 10% que es bueno. Por lo que se desprende que, la biblioteca cuenta con excelente dispositivos y servicios dentro de la digitalización. Tal como menciona Molina (2015), que el 85% de los encuestados dicen que los servicios que ofrece la biblioteca, en cuanto al acceso de documentos y textos en formato digital es eficiente, por lo que se cumple un indicador de calidad, este resultado es similar.

18. ¿Está de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere?

Tabla 43.

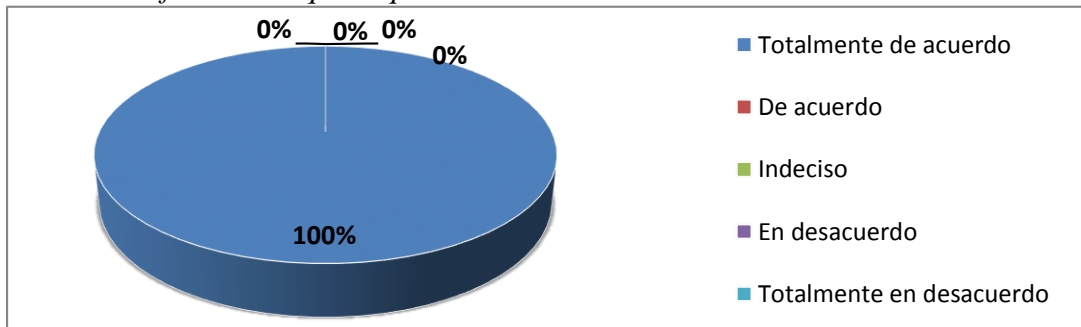
Información que requiere

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
37	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 37.

Información que requiere



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: el 100% de los consultados están totalmente de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere. Esto deja entrever que, la biblioteca cuenta con especialistas en búsqueda bibliográfica, los cuales se encargan de almacenar en el sistema, diversas informaciones de textos educativos, de igual forma, contienen una serie de alternativas y opciones dentro de las cuales el usuario cuenta con mejor acceso a cualquier documento. En el estudio de Parisi et al., (2020), donde se analizó más de 70 investigaciones relacionadas con el tema, se determinó que en la biblioteca se encuentra toda la información que se requiere, lo cual se puede decir que son similares los resultados.

19. ¿Considera usted que la formación de usuarios mejorará la calidad de servicios de la biblioteca?

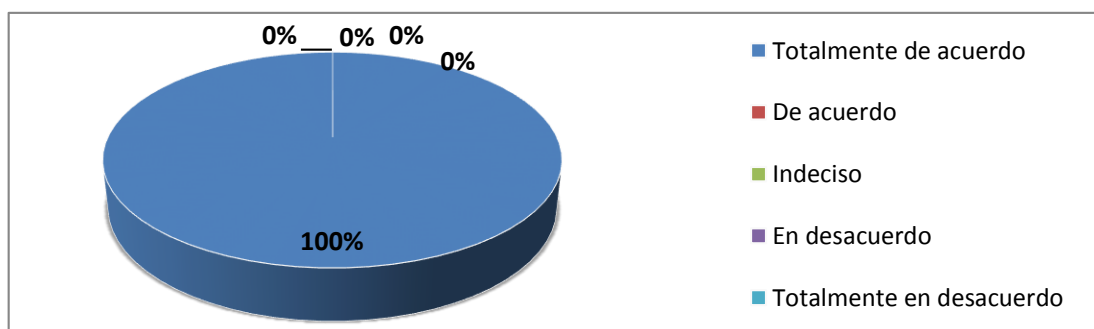
Tabla 44.

Mejorará la calidad de servicios de la biblioteca

Ítems	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
38	Totalmente de acuerdo	21	100%
	De acuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES		21	100%

Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 38. *Mejorará la calidad de servicios de la biblioteca*



Fuente: encuesta realizada a los docentes del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo que la formación de usuarios mejorará la calidad de servicios de la biblioteca. Por lo que, a través de orientaciones e indicaciones adecuadas las necesidades de la formación de usuario, se logra mejorar la calidad de servicio, lo cual ayuda a reforzar las habilidades, fortalecer las competencias y poseer mejores procedimientos de calidad, de los bibliotecarios, por este motivo es importante impartir nueva capacitación. Tal como lo menciona por Garrido (2017), que el 85% de los consultados concuerdan que la formación de usuario es la arista para mejorar la calidad del servicio que se presta en la biblioteca, lo que se observa que presentan porcentajes muy similares.

4.2. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los docentes

La encuesta aplicada a los docentes evidenció que poseen conocimientos acerca de la formación de usuarios y de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias. Esta afirmación se desprende que han manifestado (en su totalidad) que su nivel en la formación de usuario es muy alto, porque conocen las normas que debe mantenerse en la biblioteca, la ubicación de los diversos documentos, tanto físico como digitales, su clasificación para optimizar el tiempo de búsqueda. Esto se comprueba con el estudio de Valdivia et al., (2019) quien argumenta que los usuario que poseen un mayor nivel de conocimientos agiliza y recorta el tiempo que emplean para conseguir los documentos, lo cual les ayude a tener un aprendizaje significativo en el área del conocimiento que buscan y estudian.

Esto conduce hacia los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas, donde los educadores expresaron que sí los cumplen, y se basaron para su afirmación en el nivel de conocimiento (muy alto) que poseen sobre los mismos. Además, por su alto nivel como usuario sostienen que en la biblioteca están establecidas las normas sobre el uso, así como los servicios que prestan, el horario establecido, las señalizaciones. En cuanto al servicio del personal expresan que es excelente, quienes están prestos a responder las dudas y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Entonces, y de acuerdo con los resultados de esta encuesta, se asevera que en el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador se cumplen con los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas en la biblioteca. Para fundamentar lo descrito, se trae a colación a Gaviero (2016), porque explica que conocer la formación de usuarios permite valorar el servicio que brinda el bibliotecario, procurando responder las preguntas a los usuarios, proporcionar un ambiente agradable, exteriorizar empatía y valores. Y los usuarios ya que sabe acatar las normas, saben de cómo acceder al material siguiendo las instrucciones que se muestran de manera visual o son dadas por el especialista. Si se cumple todo esto se está ante un cumplimiento de esos indicadores, tal como se ha evidenciado en esta investigación.

GUÍA DE OBSERVACIÓN A LOS BIBLIOTECARIOS

Nombre:	Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador			
Nombre del Observador:	Luis Alberto Lozano Estrada			
Fecha de observación:				
N. °	Aspectos	Si	No	Observación
1	Proveen una excelente atención a los usuarios	2	1	
2	Explican con claridad cómo es utilizado un recurso	2	1	
3	Orienta a los usuarios de cómo deben acceder a los materiales y documentos automatizados	3	0	
4	Orientan a los usuarios acerca de las normas de la biblioteca	3	0	
5	Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca	3	0	
6	El efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios	1	2	
7	Facilitan el control de los procesos de administración entre los bibliotecarios	3	0	
8	Es apropiado el lenguaje que utilizando los bibliotecarios con los usuarios	3	0	
9	Los bibliotecarios demuestran conocimientos acerca de los indicadores de calidad	3	0	
10	Desarrollan planes para la formación del usuario	0	3	

1. ¿Proveen una excelente atención a los usuarios?

Tabla 45.

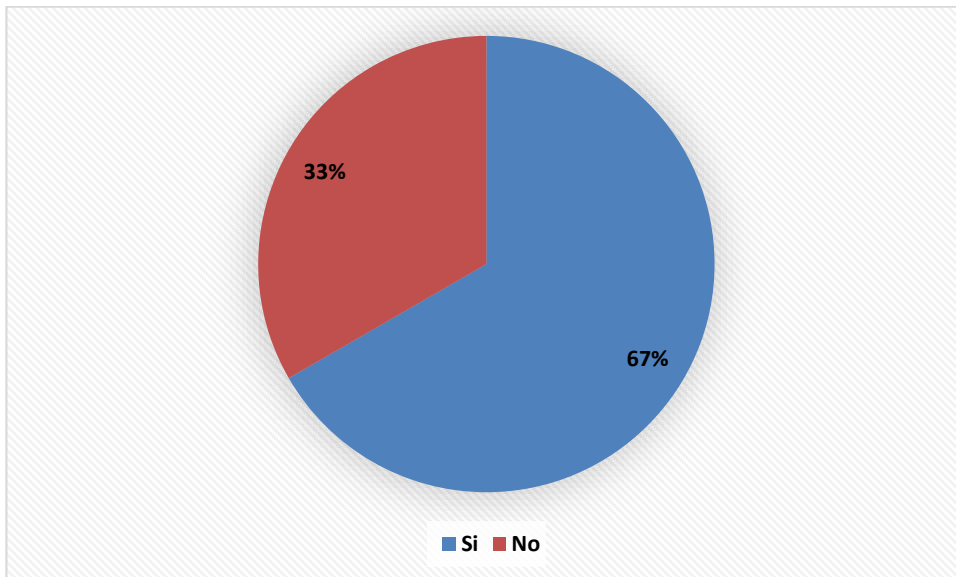
Excelente atención a los usuarios

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 39.

Excelente atención a los usuarios



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos se observó que, el 67% si provee una excelente atención a los usuarios, mientras que el 33% no. De acuerdo a estos resultados es importante acotar que, el brindar una buena atención con modales y principios define nuestra posición como persona en la institución.

2. ¿Explican con claridad cómo es utilizado un recurso?

Tabla 46.

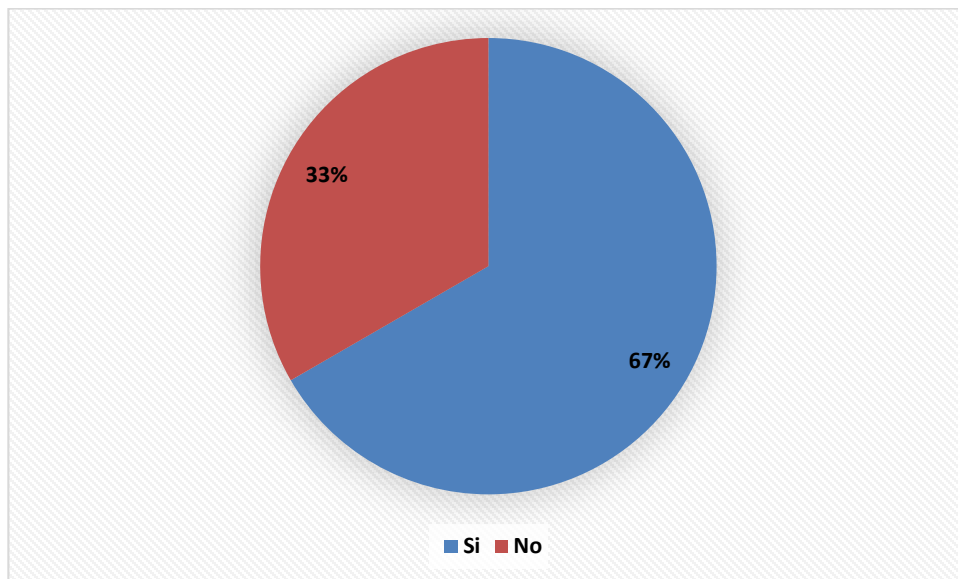
Utilización del recurso

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 40.

Utilización del recurso



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos se observó que, si explican con claridad cómo es utilizado un recurso, mientras que el 33% no. En virtud a los porcentajes adquiridos, el suministro de los recursos institucionales debe ser explicado a través de metodologías didácticas para garantizarles a los bibliotecarios una formación oportuna.

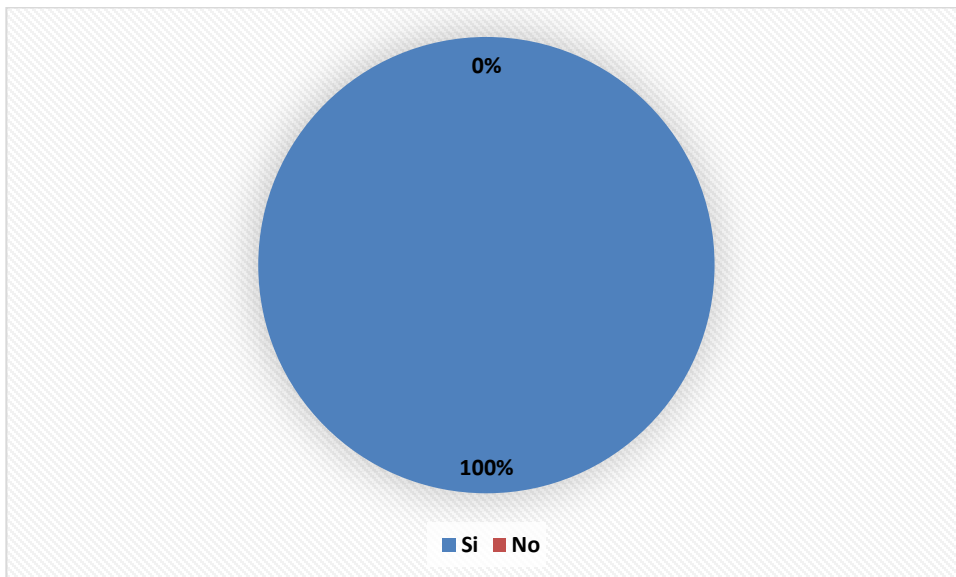
3. ¿Orienta a los usuarios de cómo deben acceder a los materiales y documentos automatizados?

Tabla 47.
Orienta a los usuarios

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 41.
Orienta a los usuarios



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: la totalidad de los consultados, si orienta a los usuarios de cómo deben acceder a los materiales y documentos automatizados. Por consiguiente, las indicaciones exactas a los usuarios permiten que los mismos puedan relacionarse con los distintos sistemas de la biblioteca, y de esta manera determinar los requerimientos para el funcionamiento de los recursos informáticos.

4. ¿Orientan a los usuarios acerca de las normas de la biblioteca?

Tabla 48.

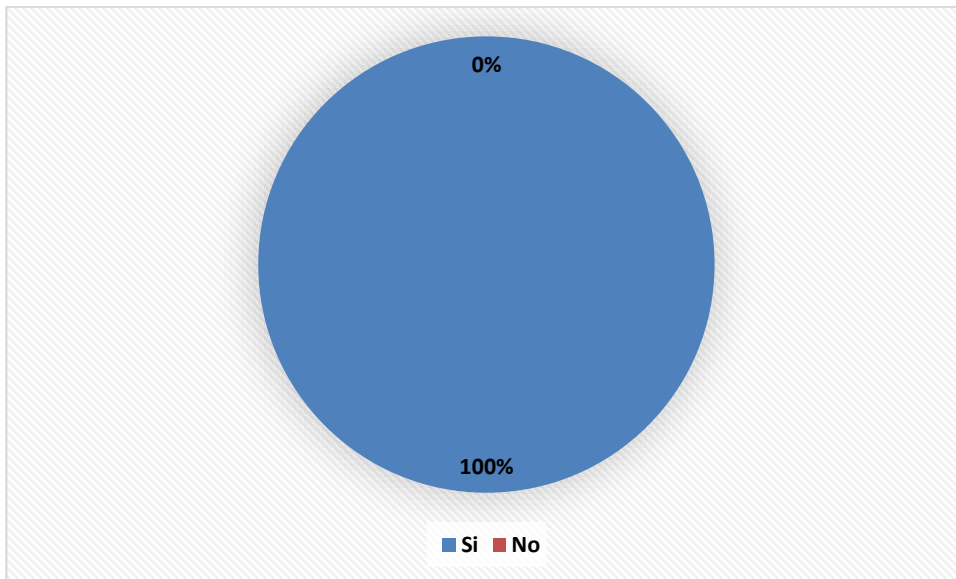
Orientación a los usuarios acerca de las normas

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 42.

Orientación a los usuarios acerca de las normas



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se observó que el 100%, si orientan a los usuarios acerca de las normas de la biblioteca. Estas indicaciones les permiten a los beneficiarios identificar y conocer cuáles son los reglamentos que equiparan a la institución, por esta razón es importante fomentar directrices detalladas.

5. ¿Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca?

Tabla 49.

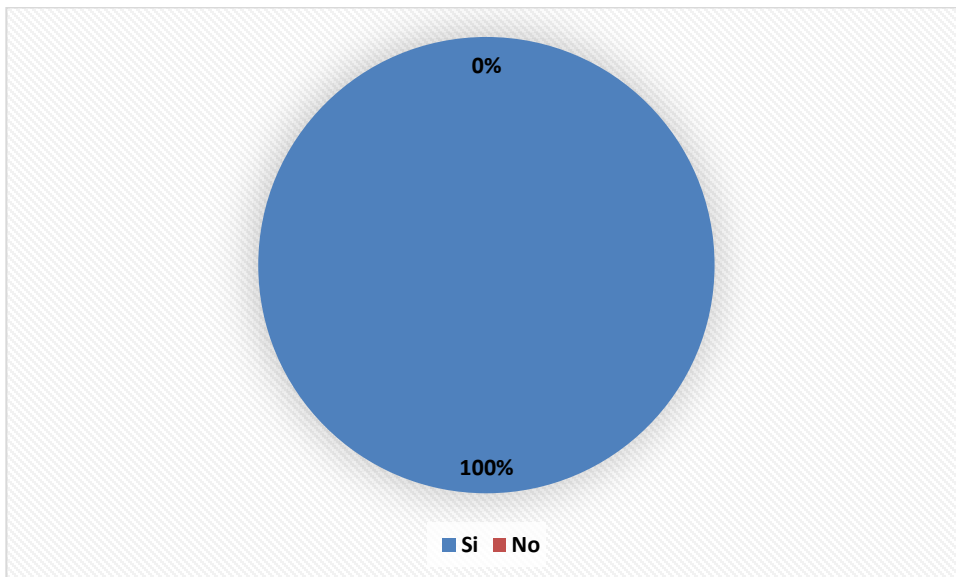
Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 43.

Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos se observó que, el 100% si se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca. Por lo que se desprende que, gracias a estas indicaciones por parte de los bibliotecarios, el recinto puede preservar las herramientas y recursos de información, y ayudar a los beneficiarios a que adquieran hábitos de higiene al momento de hacer uso del servicio.

6. ¿El efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios?

Tabla 50.

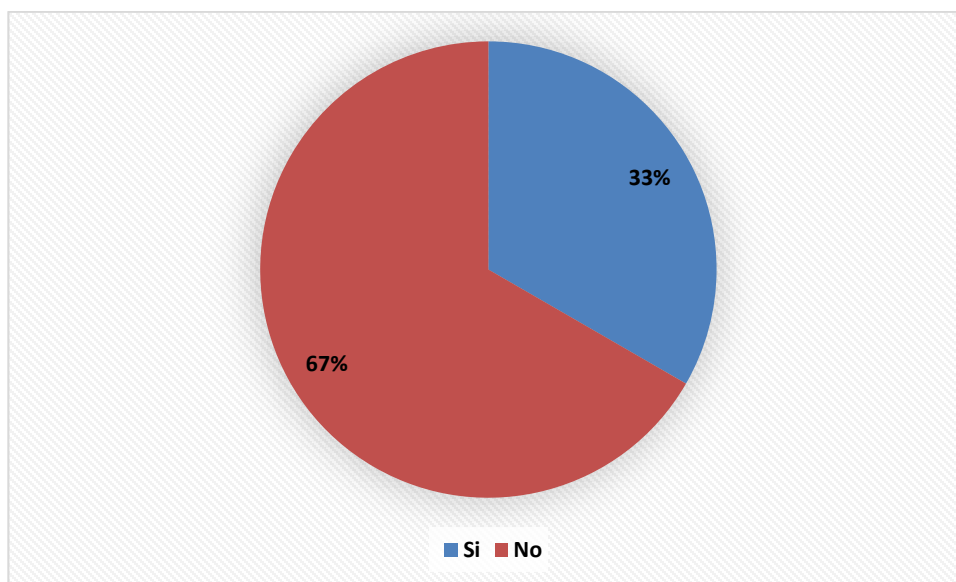
Efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	1	33%
No	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 44.

Efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en virtud a la información obtenida se evidencio que, el 33% establece el efecto de las actividades de la biblioteca de forma positiva en los usuarios, mientras que 67% no. Cabe mencionar que, los beneficiarios de una manera colaborativa si atienden a los lineamientos de los bibliotecarios, contribuyendo positivamente a las exigencias de la institución.

7. ¿Facilitan el control de los procesos de administración entre los bibliotecarios?

Tabla 51.

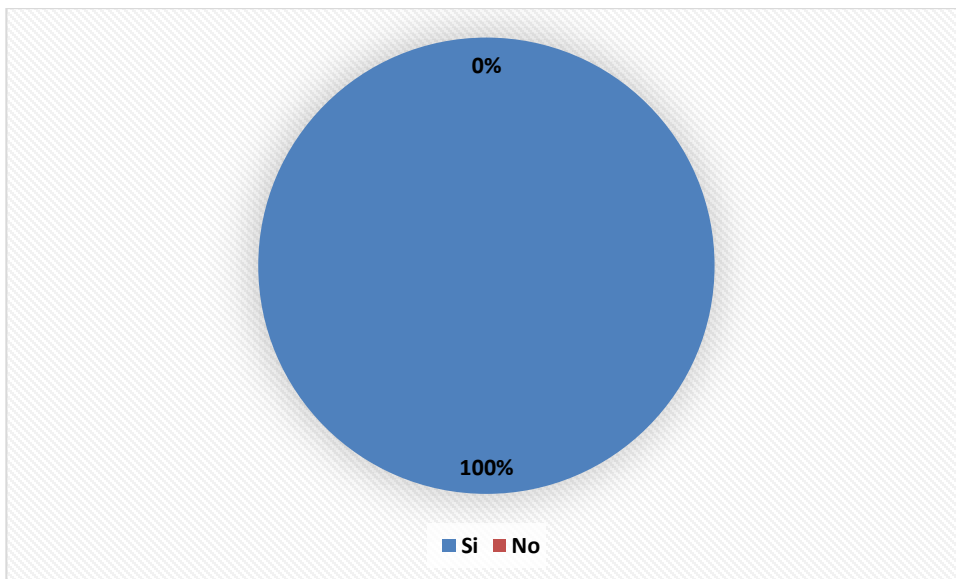
Control de los procesos de administración entre los bibliotecarios

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 45.

Control de los procesos de administración entre los bibliotecarios



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se observó que, el 100% de la población en estudio indico que, si le facilitan el control de los procesos de administración entre los bibliotecarios. Por lo que se infiere que, manejar las gestiones corresponde al buen desarrollo que deben presentar los bibliotecarios para de esta forma facilitarles un buen servicio a los usuarios.

8. ¿Es apropiado el lenguaje que utilizan los bibliotecarios con los usuarios?

Tabla 52.

Lenguaje apropiado que utilizan los bibliotecarios con los usuarios

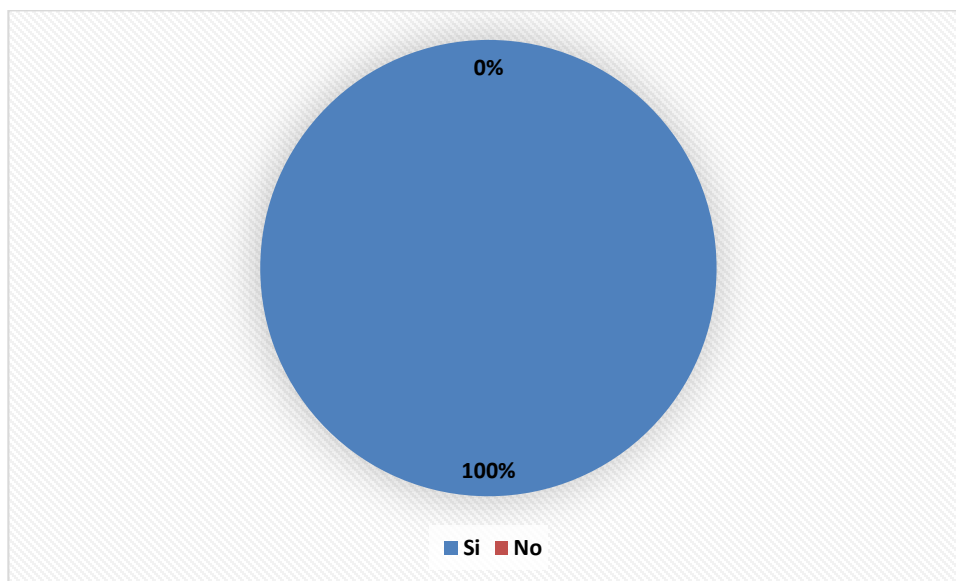
Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 46.

Lenguaje apropiado que utilizan los bibliotecarios con los usuarios



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: se observó que la totalidad muestra que si es apropiado el lenguaje que utilizan los bibliotecarios con los usuarios. Cabe señalar que, los servidores de la biblioteca cuentan con una óptima preparación profesional al momento de comunicarse con los usuarios.

9. ¿Los bibliotecarios demuestran conocimientos acerca de los indicadores de calidad?

Tabla 53.

Conocimientos acerca de los indicadores de calidad

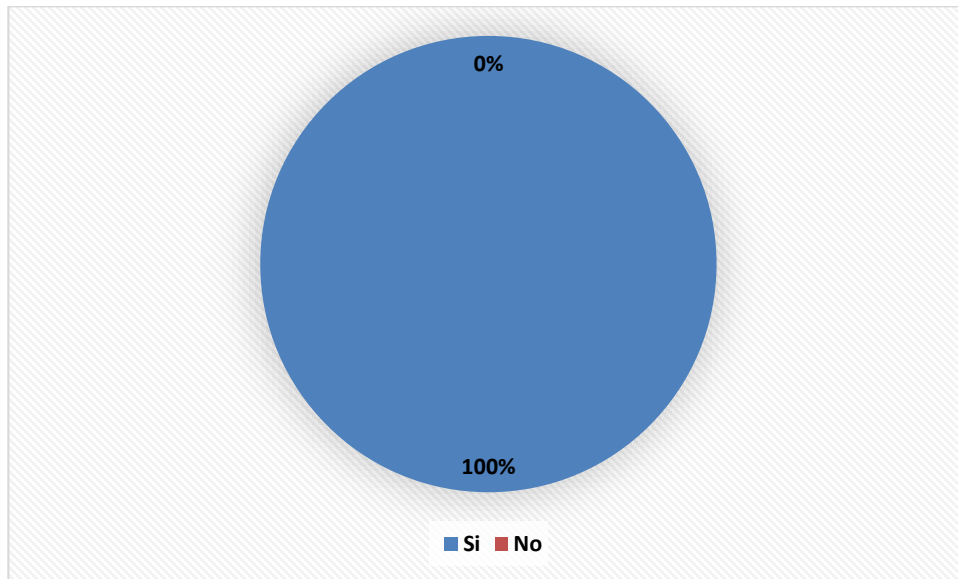
Detalle	Absoluta	Relativa
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 47.

Conocimientos acerca de los indicadores de calidad



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”

Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: de acuerdo a los datos obtenidos se observó que, el 100% si demuestran conocimientos acerca de los indicadores de calidad. Por lo que se infiere que, los bibliotecarios si desarrollan alternativas sostenibles en sus aprendizajes profesionales, el cual los califica como personas con adecuadas habilidades y competencias.

10. ¿Desarrollan planes para la formación del usuario?

Tabla 54.

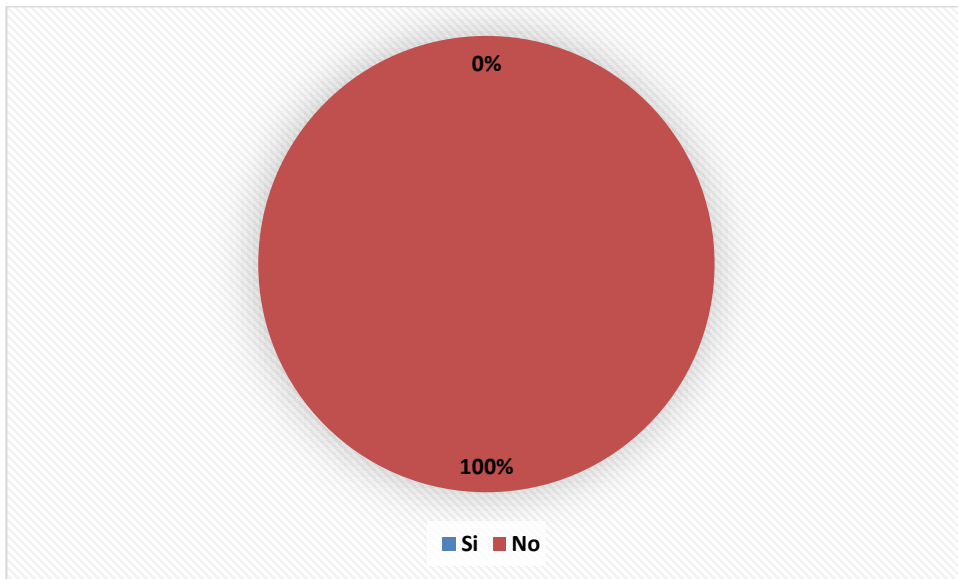
Planes para la formación del usuario

Detalle	Absoluta	Relativa
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Figura 48.

Planes para la formación del usuario



Fuente: Guía de observación aplicada a los bibliotecarios del “Centro de Información Agraria”
Elaborado por: Lozano Estrada Luis Alberto (2022)

Análisis: en virtud a los datos obtenidos se evidenció que, el 100% de la población manifestó que si aplican planes para la formación del usuario. En tal sentido se puede concluir que, los bibliotecarios cuentan con las competencias profesionales necesarias, para orientar a los usuarios a que sean más exactos en su búsqueda de información curricular.

4.3. Análisis estadístico de los instrumentos aplicados a los bibliotecarios

Del instrumento de observación se logró conocer la eficacia de los bibliotecarios, tanto al momento de la atención al usuario como del cumplimiento de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, en este caso del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador. Como aspecto negativo, se evidenció que, existe una carencia de actividades dirigidas a la formación de estudio, lo cual hace que los mismos infrinjan las normas de la biblioteca y crezca la demanda de información mientras requieren de documentos u otros servicios que preste la biblioteca.

Este aspecto, concuerda con Reyes (2017), porque en su estudio demostró que la falta de una gestión de formación de usuarios impacta en los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas, porque los usuarios exigen mayores informaciones, las normas por desconocerlas las incumplen. Esto lo permitió concluir que, a mayores actividades dirigidas a la formación de usuarios, mayor será la efectividad del cumplimiento de los indicadores de calidad.

También se observaron aspectos positivos entre ellos que los bibliotecarios ofrecen una excelente atención a los usuarios, donde se muestran cordiales, tolerantes y dispuestos a satisfacer sus necesidades. Esto hace a los usuarios los orientan acerca de cómo acceder a los materiales y documentos automatizados, además se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca. Lo cual se pudiera minimizar y eliminar si se gestionara actividades, planes, talleres dirigido a la formación de usuarios.

Otro aspecto que se considera positivo, es que al momento de la observación se captó que los bibliotecarios, poseen un lenguaje adecuado para la atención. Se cumple con los indicadores de calidad como una excelente organización de los documentos, físicos y digitalizados, acceso a catálogos digitalizados, horarios establecidos a partir de los horarios de los usuarios, tanto de los estudiantes como docentes. Así como los indicadores de eficacia donde entra la atención y satisfacción del usuario. Por ende, se finaliza diciendo que existe un vacío en la gestión del conocimiento en la formación de usuario.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Pregunta	Estudiantes	%	Profesores	%
1. ¿Usted está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca?	Indeciso	61%	Totalmente de acuerdo	100%
2. ¿Los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar?	Totalmente de acuerdo	72%	Totalmente de acuerdo	100%
3. ¿Los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario?	Totalmente de acuerdo	92%	Totalmente de acuerdo	100%
4. ¿Conoce los horarios de uso de la biblioteca?	Totalmente en desacuerdo	46%	Totalmente de acuerdo	100%
5. ¿Con que frecuencia considera que sabe utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos?	Casi nunca	78%	Siempre	100%
6. ¿Considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada?	Siempre	92%	Siempre	100%
7. ¿Con qué frecuencia recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario?	Siempre	90%	Siempre	100%
8. ¿Para sus estudios considera importante la formación de usuario de biblioteca?	Totalmente de acuerdo	79%	Totalmente de acuerdo	100%
9. ¿Está de acuerdo que la formación de usuario se relaciona con la construcción de su aprendizaje?	Totalmente de acuerdo	89%	Totalmente de acuerdo	100%
10. ¿Cuál considera usted que es el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca?	Bajo	51%	Muy Alto	100%
11. ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias?	Bajo	32%	Muy Alto	100%
12. ¿Está de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua?	Totalmente de acuerdo	32%	Totalmente de acuerdo	100%

13. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda la biblioteca de la institución?	Bueno	45%	Excelente	71%
14. ¿La biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas?	Siempre	100%	Siempre	100%
15. ¿Cómo considera que es la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca?	Excelente	100%	Excelente	100%
16. ¿Cómo considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita?	Excelente	91%	Excelente	100%
17. ¿Cómo considera el acceso a los documentos digitalizados?	Excelente	92%	Excelente	90%
18. ¿Está de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere?	Totalmente de acuerdo	77%	Totalmente de acuerdo	100%
19. ¿Considera usted que la formación de usuarios mejorará la calidad de servicios de la biblioteca?	Totalmente de acuerdo	74%	Totalmente de acuerdo	100%

Con base a la información recolectada por medio de encuestas, se puede mencionar que, en relación con las normas sobre el uso de la biblioteca, los estudiantes manifiestan estar indecisos, mientras que los docentes afirman conocerlas.

No obstante, esto no les impide usar las instalaciones, debido a que tanto los estudiantes como docentes afirman que los servicios ofrecidos por la biblioteca son fáciles de usar. Bajo esta perspectiva no es de extrañar que estos individuos sean autosuficientes al emplear las instalaciones sin ayuda del bibliotecario, esto a causa de los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca.

En relación con el horario de atención, estudiantes y docentes tienen pleno conocimiento de él, sin embargo, al tomar en cuenta la dimensión de frecuencia de uso, se observa que los estudiantes no van casi nunca, mientras los docentes acuden a sus instalaciones casi siempre. Aun con esta contradicción en cuanto el uso de la biblioteca, ambos grupos consideran que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuado.

En términos de atención, docentes y estudiantes estiman que siempre han recibido una respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario. Por este motivo expresan la importancia de la formación del usuario de biblioteca, esto porque encuentran una relación entre la formación de usuario y la construcción de su aprendizaje.

Al tratar sobre el nivel que poseen sobre formación de usuario de biblioteca, es evidente una desigualdad, esto se debe al nivel bajo que tienen los estudiantes en comparación con el alto aprendizaje de los docentes. El mismo resultado se evidencia en el conocimiento acerca de los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, al identificarse lo estudiante con una formación baja y los docentes alta.

Por otra parte, estudiantes y docentes se muestran totalmente de acuerdo en que la biblioteca de la universidad cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua. Al cuestionar sobre el indicador de valoración a los servicios que brinda la biblioteca de la institución, los estudiantes expresaron que era bueno, mientras que los docentes afirmaron que era excelente.

La valoración positiva no resulta extraña, dado que según estudiantes y docentes la biblioteca siempre cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas y una excelente conectividad. Asimismo, el bibliotecario gestiona la información y documentos con eficiencia en el momento que se solicita. A la par con el fácil acceso de los documentos digitales que se encuentran en la plataforma de la institución. Debido a que ahí se encuentra toda la información que requieren cuando necesitan información específica. Por ello es fundamental que los usuarios tengan una formación para mejorar la calidad de servicios bibliotecarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. Conclusiones

Una vez analizada la información obtenida en el proceso indagatorio, a través de las encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes; y la observación a los bibliotecarios, tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación que se desarrolló, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Se define a nivel teórico que la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias como aquellos parámetros, lo que corresponde al primer objetivo específico, lo cual que permiten conocer, tanto al usuario como al personal a cargo de las bibliotecas sus comportamientos y conocimientos del área. Donde la formación de usuario consiste en orientar y guiar a las personas a usar de manera efectiva las instalaciones de la biblioteca, por cuanto las mismas manifiestan comportamientos inadecuados, así como una desorientación al momento de buscar los documentos o textos que necesitan.
- Avanzando con este razonamiento, se logra analizar los servicios que brinda el Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, que corresponde al segundo objetivo específico los cuales se aprecian como eficientes porque poseen señalamientos por cada área del conocimiento con los códigos que son fáciles de identificar por los usuarios y con una extensa colección, además de una buena accesibilidad física dentro de la biblioteca que permiten usarla sin depender del bibliotecario. Otro servicio es el tiempo de uso que brinda la biblioteca la que se ha considerado como adecuada, aunado al servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas la que está disponible, así como la conectividad sobre base de datos es excelente lo que genera el acceso a los documentos digitalizados. En cuanto al servicio del personal es excelente, quienes están prestos a responder las dudas y satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Llegado a este punto de análisis, se genera la conclusión del tercer objetivo específico: el cual es determinar la relación que existe entre los estudios y la formación de usuarios en el Centro de Información Agraria de la Universidad

Agraria del Ecuador. Según los resultados presentados, el 63% de los estudiantes manifiestan estar indecisos sobre su familiaridad con las normas sobre el uso de la biblioteca, mientras que, el 100% de los docentes están totalmente de acuerdo. En cuanto al conocimiento sobre el uso de los servicios de la biblioteca el 78% estudiantes casi nunca poseen esos saberes, y el 100% de los docentes siempre. También se estable que, el nivel que tienen los estudiantes sobre la formación de usuario de biblioteca bajo, y el de los docentes es muy alto. Por último, el 37% de los alumnos dicen que su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias son bajo; y el 100% de los educadores es muy alto. De esta manera se concluye que, existe una relación entre los estudios y la formación de usuarios, donde a mayor preparación mayor es la formación de usuarios. Además de la presencialidad de indicadores de calidad.

Se considera como limitaciones las siguientes: el tiempo y la coordinación de reuniones con los docentes y los estudiantes. En la primera limitante, el cual es el tiempo, se suscribe al momento en que los educadores y los alumnos debían responder la encuesta, ya que ellos tenían el deber de cumplir con sus obligaciones educativas semipresenciales y virtuales, lo cual atrasó la obtención de los datos de la misma. Mientras que, la segunda se concentra en la concreción de las reuniones por cuanto, debían atender a sus estudiantes, planificar sus actividades y los aprendices sus deberes académicos. Aunado a estas se suma que, aun cuando se ha logrado una generalización de los resultados, se considera que no es bastante, ya que la cantidad de docentes y de estudiantes que participan no es suficiente, se sugiere considerar un mayor número de participantes, para la obtención de datos más generales.

5.2. Recomendaciones

- Fortalecer los conocimientos teóricos la formación de usuarios y los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias, de los estudiantes del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del

Ecuador, a través de talleres que les permita comprender su importancia para su proceso de aprendizaje.

- Surge la necesidad de sugerir medios de difusión para dar a conocer en la universidad los servicios que ofrece del Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador, lo cual genera un conocimiento acerca de los mismos, facilitando a los usuarios informaciones sobre el tiempo de atención, secciones por áreas del conocimiento, el entorno virtual para la consulta de documentos digitalizados, entre otros.
- Gestionar la formación de usuarios de biblioteca dirigida a los estudiantes que les ayude a mejorar el uso de estas, su orientación y normas que debe acatar. Además, les proporciona los conocimientos necesarios para localizar la información que requieren, así como identificar y saber utilizar los diversos formatos en los cuales se presenta la información y, los que están en la biblioteca, tanto de manera física como digital.
- Se recomienda al “Centro de Información” de la Universidad Agraria del Ecuador desarrollar programas de formación de usuarios, haciendo énfasis en los indicadores de la calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias.

5.3. BIBLIOGRAFÍA

- Albarracin, R. (2019). *El desempeño del bibliotecólogo y el desarrollo de habilidades informativas en usuarios de bibliotecas universitarias*. Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 11 de Abril de 2022
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Colombia: Editorial Alfaomega.
- Alonso, A. J. (2017). La biblioteca universitaria y la alfabetización informacional de los investigadores. *Revista Desiderata*, 2(5), 18-21 .
- Balestrini, M. (2017). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. . Caracas Venezuela. décima edición: BL Consultores Asociados.
- Benitez, M. (30 de 09 de 2016). *Humadoc*. Obtenido de Humadoc: <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/201>
- Blanco, L. (2021). La formación del personal de las bibliotecas universitarias españolas: de la euforia a la estabilización. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, vol. 35 (88), 83-99.
- Buonocore, V. (2017). *Sistema virtual de recursos y servicios de información académica aplicado a estudiantes de secundaria del colegio "San Agustín del Marqués"*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Cabral, G. (2018). *Uso de los libros electrónicos por usuarios de la Biblioteca Central UCA, sede Paraná en el año 2018*. Santa Fe- Paraná: Universidad Nacional del Litoral.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A., .
- Caridad, S. M., Martínez, C. S., & Puente, H. E. (2018). Bibliotecas universitarias en Ecuador: realidad y situación de los servicios de contenidos digitales. *Investigación bibliotecológica*, 32(76), 111-129.

- Cevallos, C., Díaz, J., & Barros, R. (2019). La biblioteca virtual de la Universidad de Guayaquil como agente de transformación: Retos y oportunidades. *evista científica Ciencia y Tecnología Vol. 19 (21)* , 77-85.
- Claudio, M., & López, F. (2020). “*Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período septiembre 2019- febrero 2020*”. Latacunga – Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Dicroce, D. (2022). *Política de gestión de colecciones de la Biblioteca Prof. Guillermo Obiols: Una propuesta de actualización con relación a los recursos electrónicos*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Dominguez, M. O., Bonilla, L. M., & Hernandez, N. E. (2018). La formación de usuarios en los nuevos escenarios universitarios. *Revista Publicando, 5(14 (3))*, 390-398. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1258/pdf_936
- Garay, J., & Manchego, A. (2020). *Formación de usuarios bibliotecarios, estudio de caso Biblioteca digital Overdrive y aplicación móvil Libby, Biblioteca Centro Colombo Americano Bogotá, Barranquilla, Cali y Pereira*. Bogota: Pontificia Universidad de Jaraviana. Recuperado el 15 de julio de 2022
- Garrido, J. (2017). *Estudio de usuarios y propuestas de mejora de la biblioteca municipal de Archena (Murcia)*. España: Universidad de Murcia. Recuperado el 11 de Abril de 2022
- Gaviero, G. I. (2016). *El Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) del Campus María Zambrano de Segovia: análisis y evaluación del servicio de formación de usuarios*. España: Universidad de Valladolid. Recuperado el 11 de abril de 2022
- González, E. G. (2021). La alfabetización informacional: un camino hacia la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 32 (1)*, 1-17. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000100018&lng=es&tlng=es.

- González, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, (72), 80-93.
- González, L. (11 de abril de 2020). *Servicio de formación de usuarios en bibliotecas*. Obtenido de bibliopos.es: https://www.bibliopos.es/servicio-de-formacion-de-usuarios-en-bibliotecas/#Objetivos_de_la_Formacion_de_usuarios
- González, M. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. *Gaceta Médica Espirituana Vol. 21 (2)*, 65-86. Recuperado el 11 de ABRIL de 2022, de <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1727>
- Gutiérrez, C. (2016). *Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metología de la investigación*. México. 7ma edición: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Pp. 340-352.
- IFLA. (23 de septiembre de 2020). *COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global*. Recuperado el 04 de octubre de 2022, de <https://www.ifla.org/es/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global/>
- Loor, L., Ormaza, M., & Rodríguez, M. (2021). Modelo de evaluación para las bibliotecas universitarias del Ecuador. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, Vol. Especial, 12-23.
- Mamani, M. C. (2019). *Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado el 11 de abril de 2022

- Manchego, A., & Garay, J. (2020). *Formación de usuarios bibliotecarios, estudio de caso Biblioteca digital Overdrive y aplicación móvil Libby, Biblioteca Centro Colombo Americano Bogotá, Barranquilla, Cali y Pereira*. Bogota: Pontificia Universidad de Jaraviana. Recuperado el 15 de julio de 2022
- Martín, M. (2017). *De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Sociogénesis de un discurso bibliotecario en España (1999-2015)*. España: Universidad de Zaragoza.
- Mendoza, C. (2016). *Evaluación de la calidad de los servicios de información de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas privadas en el municipio de Mosquera, Cundinamarca. Estudio de caso*. Colombia: Universidad de La Salle .
- Molina, S. (2015). *Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 11 de abril de 2022
- Mora, N. (2018). *La biblioteca como espacio de aprendizaje autónomo en los estudiantes*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Morales, J., & Baque, A. (2021). Producción de contenidos audiovisuales para la formación de usuarios: Caso Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Infromñatica y Sistemas Vol. 5 (1) , 35-45* <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/informaticaysistemas>.
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas Venezuela 5ta edición eidición: FEDUPEL.
- Paredes, D. (2018). *Bibliotecas virtuales y su aporte en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de segundo de bachillerato en ciencias de la unidad educativa “diez de agosto “del Cantón Montalvo, provincia de los Ríos*. Babahoyo-Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

- Paredes, E., & Pérez, R. (2017). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. . *Educación Médica Superior* 32 (1), <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262>.
- Parisi, M. V., Selfa, M., & Llonch, M. N. (2020). Bibliotecas escolares: revisión bibliográfica sistematizada y análisis de la producción científica (2010-2019). *Ocnos. Revista de estudios sobre lectura*, 32-42.
- Reyes, A. (2017). *Evaluación de impacto en formación de usuarios de biblioteca pública*. España: Universidad de Barcelona.
- Romero, L., Lores, M., & Cantalapiedra, Y. (2019). Metodología para la formación de usuarios en la búsqueda de información científica en diferentes formatos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales en línea*, <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/usuarios-busqueda-informacion.html>. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/usuarios-busqueda-informacion.html>
- Terrazas, M. (2018). *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central "Pedro Zulen" de la UNMSM*. Lima, Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Treceño, M. (2019). *Integración del plan de formación de la biblioteca con el programa de formación permanente de la Universidad Complutense de Madrid*. España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 11 de ABRIL de 2022
- Universidad Agraria del Ecuador. (2022). Obtenido de <http://www.uagraria.edu.ec/>
- Universidad de Granada. (2017). *Tema 8: Calidad y evaluación en la Biblioteca Universitaria de Granada*. Obtenido de <https://rb.gy/qsZ03c>
- Valdivia, J., Hernández, A., & Valero, D. (2019). La formación de usuarios: una vía para desarrollar la cultura informacional utilizando las tecnologías. *Revista Pedagogía y Sociedad*, 22(54), 251-271. Obtenido de https://redib.org/Record/oai_articulo1939141-la-formaci%C3%B3n-de-usuarios-

una-v%C3%ADa-para-desarrollar-la-cultura-informacional-utilizando-las-
tecnolog%C3%ADas-user-training-a-way-develop-information-culture-using-
technologies

Vázquez, M. (2019). *Estudio de usuarios sobre los docentes no asociados a la Biblioteca Profesor Guillermo Obiols de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 11 de Abril de 2022

5.4. ANEXOS

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

1. ¿Usted está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. ¿Los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. ¿Los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. ¿Conoce los horarios de uso de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. ¿Con que frecuencia considera que sabe utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	

Casi Nunca	
Nunca	

6. ¿Considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

7. ¿Con qué frecuencia recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

8. ¿Para sus estudios considera importante la formación de usuario de biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9. ¿Está de acuerdo que la formación de usuario se relaciona con la construcción de su aprendizaje?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10. ¿Cuál considera usted que es el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca?

Muy Alto	
Alto	
No sé	
Bajo	
Muy bajo	

11. ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias?

Muy Alto	
Alto	
No sé	
Bajo	
Muy bajo	

12. ¿Está de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

13. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda la biblioteca de la institución?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

14. ¿La biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

15. ¿Cómo considera que es la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

16. ¿Cómo considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

17. ¿Cómo considera el acceso a los documentos digitalizados?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

18. ¿Está de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

19. ¿Considera usted que la formación de usuarios mejorará la calidad de servicios de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

ENCUESTA A LOS DOCENTES

1. ¿Usted está familiarizado con las normas sobre el uso de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. ¿Los servicios que prestan la biblioteca son fáciles de usar?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. ¿Los señalamientos y la accesibilidad física dentro de la biblioteca le permiten usarla sin depender del bibliotecario?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. ¿Conoce los horarios de uso de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. ¿Con que frecuencia considera que sabe utilizar las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

6. ¿Considera que el tiempo de uso que brinda la biblioteca es adecuada?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

7. ¿Con qué frecuencia recibe respuesta ante los requerimientos que solicita al bibliotecario?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

8. ¿Para su actualización académica considera importante la formación de usuario de biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9. ¿Está de acuerdo que la formación de usuario se relaciona con el fortalecimiento de su praxis?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10. ¿Cuál considera usted que es el nivel que posee sobre formación de usuario de biblioteca?

Muy Alto	
Alto	
No sé	
Bajo	
Muy bajo	

11. ¿Cuál considera que es su nivel de conocimiento acerca los indicadores de calidad para la mejora continua en las bibliotecas universitarias?

Muy Alto	
Alto	
No sé	
Bajo	
Muy bajo	

12. ¿Está de acuerdo que la biblioteca de la institución cumple con los indicadores de calidad para la mejora continua?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

13. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda la biblioteca de la institución?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

14. ¿La biblioteca cuenta con un servicio digitalizado de las colecciones bibliográficas?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

15. ¿Cómo considera que es la conectividad sobre base de datos que posee la biblioteca?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

16. ¿Cómo considera que el bibliotecario gestiona la información y documentos cuando usted se lo solicita?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

17. ¿Cómo considera el acceso a los documentos digitalizados?

Excelente	
Bueno	
No sé	
Regular	
Insuficiente	

18. ¿Está de acuerdo que en la biblioteca encuentra toda la información que requiere?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

19. ¿Considera usted que la formación de usuarios mejorará la calidad de servicios de la biblioteca?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

GUÍA DE OBSERVACIÓN A LOS BIBLIOTECARIOS

Nombre:	Centro de Información Agraria de la Universidad Agraria del Ecuador			
Nombre del Observador:	Luis Alberto Lozano Estrada			
Fecha de observación:				
N. °	Aspectos	Si	No	Observación
1	Proveen una excelente atención a los usuarios			
2	Explican con claridad cómo es utilizado un recurso			
3	Orienta a los usuarios de cómo deben acceder a los materiales y documentos automatizados			
4	Orientan a los usuarios acerca de las normas de la biblioteca			
5	Se dirigen a los usuarios de manera adecuada cuando ingieren alimentos o bebidas en la biblioteca			
6	El efecto de las actividades de la biblioteca es positivo en los usuarios			
7	Facilitan el control de los procesos de administración entre los bibliotecarios			
8	Es apropiado el lenguaje que utilizando los bibliotecarios con los usuarios			
9	Los bibliotecarios demuestran conocimientos acerca de los indicadores de calidad			
10	Desarrollan planes para la formación del usuario			