

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA COHORTE 2021

Tema: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

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

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

Autora: Licenciada Margoth Elizabeth Maza

Directora: Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Magíster

Ambato – Ecuador

2023

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Ingeniera María del Carmen Gaibor Orbea Magíster e Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “*La gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria*” elaborado y presentado por la Licenciada Margoth Elizabeth Maza, para optar por el Título de cuarto nivel de Magíster en Bibliotecología y Archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.

Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. María del Carmen Gaibor Orbea Mg.

Miembro del Tribunal

Ing. Hugo Christiam Fiallos Aguilar Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Margoth Elizabeth Maza, Autora bajo la Dirección de Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Magíster, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciada Margoth Elizabeth Maza

c.c.:1102855564

AUTORA

Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval, Mg.

c.c.:1802039030

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Licenciada Margoth Elizabeth Maza
C.c.:1102855564

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. General.....	3
1.3.2. Específicos	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
2.1 Antecedentes Investigativos.....	4
2.2. Modelos de Instrumentos para evaluar la calidad en los servicios	9
2.2.1 El Modelo SERVQUAL	9
2.2.2 El Modelo LibQUAL:.....	11
2.2.3 El Modelo de Excelencia EFQM:	12
2.3 Fundamentación Teórica.....	13
2.3.1 Calidad:	13
2.3.2 Gestión de la Calidad Bibliotecaria:	14
2.3.3 El Servicio:.....	15
2.3.4 Calidad del Servicio:.....	15
2.3.5 Indicadores de Calidad:.....	16
2.3.6 Calidad en la Educación Superior:	17
2.3.7 Servicios bibliotecarios:.....	19
2.4 Normas ISO	19
2.4.1 Qué significa ISO:.....	20
2.4.2 Qué es la Norma ISO 9001:	20
2.4.3 Principios de ISO 9001:	20
2.4.4 Certificación ISO:	22
2.4.5 La Certificación de Calidad ISO:.....	22

2.5	Usuario.....	25
2.5.5	Satisfacción Informativa:	28
2.5.6	Satisfacción Emocional:.....	29
2.5.7	Importancia de la satisfacción del usuario:	30
2.5.8	La valoración de la satisfacción:	30
2.6	La Información.....	30
	Concepto de Información:.....	30
2.6.1	Educación permanente de la información:	31
2.6.2	El uso de la información:	32
2.6.3	La formación en el uso de la información:.....	32
2.6.4	Importancia del proceso de búsqueda de información:	32
CAPÍTULO III.....		34
MARCO METODOLÓGICO		34
3.1	Ubicación	34
3.2	Equipos y materiales	35
3.3	Tipo de Investigación.....	37
3.4	Hipótesis	38
3.5	Población y Muestra	38
3.6	Recolección de información.....	39
3.7	Procesamiento de la información y análisis estadístico:	40
3.8	Variables respuesta o resultados alcanzados.....	40
3.9	Fiabilidad de la encuesta	40
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		41
CAPÍTULO V.....		70
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS		70
5.1	Conclusiones	70
5.2	Recomendaciones:	71
BIBLIOGRAFÍA		72
ANEXOS		82
	Encuesta Libqual.....	82
	Enlace de carpeta de base spss y Calculo Muestra	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones y atributos del SERVQUAL.....	9
Tabla 2 Normas ISO de Calidad en Bibliotecas.....	23
Tabla 3 Niveles de Satisfacción	28
Tabla 4 Recursos Humanos.....	36
Tabla 5 Recursos Institucionales.....	36
Tabla 6 Recursos Materiales	36
Tabla 7 Recursos Tecnológicos	37
Tabla 8 Recursos Totales	37
Tabla 9. Población y muestra	38
Tabla 10. Tamaño de la muestra	39
Tabla 11 Cálculo del Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 12 Usted es en la Universidad.....	41
Tabla 13 Carrera que estudia pregunta 2.....	42
Tabla 14 Ciclo que cursa pregunta 3.....	43
Tabla 15 Pertenencia del sexo pregunta 4.....	45
Tabla 16 Significado de las siglas.....	53
Tabla 17 Dispersión de la Adecuación y Superioridad del servicio	54
Tabla 18 Significado de las siglas.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Principios de la calidad	20
Gráfico 2. Usted es la Universidad	41
Gráfico 3 . Carrera que estudia	43
Gráfico 4. Ciclo que cursa.....	44
Gráfico 5. Pertenencia de sexo.....	45
Gráfico 6. Personal le inspira confianza	46
Gráfico 7. Usted recibe atención personalizada.....	47
Gráfico 8. El personal es siempre amable.....	47
Gráfico 9. Personal predispuesto a responder las preguntas	48
Gráfico 10. Responde a las preguntas formuladas	49
Gráfico 11. Personal atento a las necesidades.....	49
Gráfico 12. Personal comprende sus requerimientos.....	50
Gráfico 13. Personal manifiesta voluntad de ayuda.....	51
Gráfico 14. El personal indica fiabilidad en el servicio	51
Gráfico 15. Resumen sobre el valor afectivo del servicio	52
Gráfico 16. El espacio de la biblioteca.....	55
Gráfico 17. Espacio tranquilo para trabajar	56
Gráfico 18. Espacio confortable ya cogedor	57
Gráfico 19. Espacio para el estudio y aprendizaje	57
Gráfico 20. Espacios colectivos de estudio en grupo.....	58
Gráfico 21. Resumen la Biblioteca como lugar	59
Gráfico 22. Dispersión de la Adecuación y Superioridad del servicio	60
Gráfico 23. Acceso a recursos electrónicos	61
Gráfico 24. Sitio web permite encontrar información	62
Gráfico 25. Materias de biblioteca cubren sus necesidades de información.....	62
Gráfico 26. Recursos digitales cubre sus exigencias de información	63
Gráfico 27. El equipamiento es moderno.....	64
Gráfico 28. Instrumentos de recuperación de información son fáciles de utilizar.....	65
Gráfico 29. Acceso fácil para uso y proceso de la información.....	66
Gráfico 30. Las revistas cubren las necesidades de información.....	66
Gráfico 31. Resumen del Control de la Información	67

Gráfico 32. Distribución de la Adecuación y Superioridad del servicio en Control de Información.....	68
--	----

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato Postgrado en Bibliotecología y Archivología, personal docente y administrativo, por la colaboración en todo momento requerida en mi formación profesional.

Igualmente, a la Magíster Cristina Alexandra Mantilla Sandoval docente de la maestría, por el asesoramiento, acompañamiento, guía en la elaboración del presente trabajo de titulación.

De igual manera a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, a los estudiantes de las distintas carreras por su colaboración para realizar el presente trabajo investigativo.

A sí también a mi familia pilar fundamental para lograr con éxito la culminación de este nuevo reto gracias por su paciencia y apoyo incondicional.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a la comunidad bibliotecaria del Ecuador, profesión digna y merecedora al igual que otras profesiones llenas de sacrificio, valor intelectual, histórico, comunicativo e investigativo y de aprendizaje, al servicio de estudiantes, docentes, investigadores y sociedad en general.

A mi querida madrecita Marcelita, a mis hijos y hermanos quienes son mi fortaleza para continuar adelante.

«Una biblioteca no es un lujo, sino una de las necesidades de la vida», Henry Ward Beecher

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

TEMA:

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

AUTORA: *Licenciada Margoth Elizabeth Maza*

DIRECTORA: *Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Magíster*

FECHA: *Veinticuatro de marzo de dos mil veintitrés*

RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto del fortalecimiento de la calidad en las bibliotecas universitarias a nivel internacional, el aspecto principal a destacar es el interés para brindar un mejor servicio a los usuarios que asisten a los centros de información, realizando investigaciones sobre la satisfacción de usuarios especialmente en bibliotecas de México, Argentina y España utilizando la metodología LibQual, con la finalidad de encontrar buenas prácticas en la atención al usuario.

El trabajo investigativo tiene por objetivo analizar la influencia de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria del Campus Paraíso de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. Para lo que se aplicó una encuesta descriptiva para medir la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que brinda la biblioteca. Se tomó una muestra de 109 usuarios entre estudiantes, docentes, y posgradistas, de las distintas carreras como Medicina, Enfermería, Terapia física, Nutrición, Odontología, Laboratorio Clínico, y Radiología.

A los usuarios se les aplicó una encuesta establecida por el modelo LIBQUAL, el que consta de 22 preguntas divididas en tres aspectos, relacionado con el valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar, y el control de la información, con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios al momento de ser atendidos en la solicitud de información.

Los resultados revelan: en el aspecto afectivo, que el personal de biblioteca esta presto con voluntad y predisposición a contestar cada una de las interrogantes de información requeridas. Que el espacio de la biblioteca al ser una edificación antigua y pequeña restringe las actividades educativas causando molestias; el acceso a los sitios web de la biblioteca dentro del campus Paraíso es adecuado, mientras que desde los domicilios se obstaculiza su ingreso. La bibliografía existente en la biblioteca es desactualizada y con pocos ejemplares.

DESCRIPTORES: *BIBLIOTECA, BIBLIOTECARIO, CALIDAD, EVALUACIÓN, GESTIÓN, INFORMACIÓN, MODELO LIBQUAL, SATISFACCIÓN, UNIVERSIDAD, USUARIO.*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La Gestión de calidad en una biblioteca universitaria es una filosofía para la mejora continua de cada uno de los aspectos de la actividad bibliotecaria con orientación a la satisfacción del cliente. Comprende algunos elementos tales como: Las políticas, El Liderazgo, Participación, La comunicación, Recursos humanos, Alianzas, Gestión de procesos, Los planes operativos, la orientación a la sociedad, se aplica a todos los momentos del proceso de atención. Entre sus beneficios se encuentran el mejoramiento de la relación entre bibliotecarios y lo usuarios, además de mejorar la imagen de atención al público, así como la del servicio y su calidad, se debe agregar que reduce costes de producción y crecimiento de la Biblioteca. (Gómez, 2002).

Los objetivos que se contemplan en esta investigación son: objetivo general: Analizar la influencia de la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria y como objetivos específicos; 1) Definir teóricamente la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario. 2) Analizar la satisfacción del usuario de la biblioteca de Ciencias Médicas de la Universidad Cuenca Campus Paraíso. 3) Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la biblioteca de Ciencias Médicas Campus Paraíso de la Universidad de Cuenca. Para cumplir con estos objetivos planteados se realizó una revisión bibliográfica actualizada de gestión de calidad en las bibliotecas y la satisfacción de los usuarios.

Para desarrolla la investigación enfocada en conocer la satisfacción de los usuarios que asisten a la Biblioteca del Camus Paraíso de la Universidad de Cuenca se diseñó una investigación descriptiva de tipo transversal aplicando una encuesta con el uso del cuestionario del modelo LibQual, que permitió conocer la satisfacción de los usuarios que frecuentan la biblioteca. También se utilizó un cuestionario del Modelo Servqual, que tiene como objetivo identificar las expectativas del usuario en relación de la calidad del servicio. La muestra fue de 109 estudiantes de la Facultad de

Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, tomados al azar y en forma aleatoria por el método sistemático.

1.2. Justificación

Para la búsqueda de la información el usuario recurre a varias fuentes bibliográficas disponibles en la biblioteca de forma física o digital con el propósito de satisfacer el requerimiento de la información para un tema de investigación o consulta. Igualmente, el usuario al no conocer el uso y manejo de las herramientas tecnológicas actuales no se siente satisfecho con la búsqueda de información presentándose una demora en la solución de la investigación, por esta razón da un criterio que los servicios que ofrece la biblioteca no son de calidad y no satisfacen al usuario.

La presente investigación es importante porque permite conocer la percepción del usuario sobre los servicios que ofrece la biblioteca, esto a través de la aplicación del método internacional LibQual, el que está constituido por 22 preguntas lo que permite conocer la percepción del usuario sobre la biblioteca como espacio, el valor afectivo del bibliotecario y la gestión de la información, componentes básicos a tener presente en la gestión bibliotecaria.

El estudio pretende contribuir con una atención personalizada, elocuente, dinámica con la utilización de herramientas tecnológicas, así como desarrollar nuevas actividades como parte del proceso de mejorar la comunicación, productividad, calidad, eficiencia y eficacia en la búsqueda de información.

Constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la calidad y la satisfacción constituyen el objetivo primordial de cada unidad de información; lo que

permite establecer un diagnóstico, e identificar limitantes. (Pérez Pupo 2014)

1.3.Objetivos

1.3.1. General

Analizar la influencia de la gestión de calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria.

1.3.2. Específicos

- Definir teóricamente la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario.
- Analizar la satisfacción del usuario de la biblioteca de Ciencias Médicas de la Universidad Cuenca Campus Paraíso.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la biblioteca de Ciencias Médicas Campus Paraíso de la Universidad de Cuenca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

La sociedad de la información en el actual siglo XXI exige la renovación de los servicios bibliotecarios más allá de la simple actividad de prestar libros (Fernández Valdés, 2007), como se acostumbraba hasta hace poco tiempo. Las bibliotecas de la actualidad deben incorporar a las funciones tradicionales nuevas acciones asociadas al procesamiento de la información digitalizada que emergen en entornos virtuales. Actividad que ya fue sugerida en el 2003 y expuesta en la conferencia desarrollada a nivel regional de América Latina y el Caribe, donde se expusieron tópicos como el aprovechamiento de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) enfocadas en brindar a las personas la satisfacción de sus necesidades de información.

Por lo que se recomienda la actualización tecnológica en los diferentes ámbitos, entre ellos en las bibliotecas, lo que tiene implícito la formación de usuarios. Así como la formación de los profesionales bibliotecarios para el desarrollo de la capacidad del manejo de la información y la documentación mediante procesos de aprendizaje continuo a fin de desarrollar competencias en este campo, para la atención de las personas que frecuentan las bibliotecas universitarias, entre ellos, docentes, estudiantes e investigadores.

Los bibliotecarios modernos se especializan para formar parte de un equipo que desarrolla una atención a los usuarios de calidad, así como de enseñarles su uso tanto la búsqueda en los espacios físicos como en los entornos virtuales. También el crear programas electrónicos que facilite el proceso de buscar la información, tanto a docentes como a estudiantes. Además, el nuevo profesional de la biblioteca entre otras habilidades debe conocer la necesidad de información de sus usuarios, por lo que

debe integrar la alfabetización informacional, el saber compartirla y construir el conocimiento en conjunto con los usuarios y centra su atención en el servicio.

Para desarrollar todas estas actividades el bibliotecario del siglo XXI debe tener nuevas competencias en su formación profesional, entendiéndose estas como: los conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes que le permitan desarrollar efectivamente sus funciones y tareas con calidad. Estas competencias profesionales deben integrarse a las competencias informacionales que constituyen la habilidad para identificar necesidades de información, así como la capacidad para detectar documentos, además de saber evaluar, organizar y comunicar la información.

En esta nueva tarea del bibliotecario aparece la función de dar atención a los usuarios en sus necesidades de localización de información, así como de uso y manejo de información, en el servicio de referencia, expresión inglesa *reference service*. Implementada por Samuel Swett Green en 1876 que puso énfasis en el servicio personal que se debía brindar al usuario, cuya tarea principal era ayudar a los lectores a elegir libros según su educación e interés. (Albornoz, 2017).

Al remontarse a comienzos del siglo XX, las bibliotecas iniciaban la disposición de estantes abiertos con codificaciones para que los usuarios pudieran localizar el texto; también aparece la atención telefónica de consulta. En 1943 el término referencia se describe en el glosario de ALA (American Library Association) como el trabajo de la biblioteca relacionada con la asistencia y atención a los usuarios en la obtención de información y el uso de los recursos que estaban disponibles en las bibliotecas. En 1984, la investigadora Sabor, Josefa Emilia, señala que las existencias de las referencias abarcan todos los textos que estaban en las estanterías, lo cual facilitaba la orientación y guía a los lectores al momento de requerir los libros, y señala que existen dos tipos de servicios; el general y el especializado por áreas del

conocimiento.

A partir de los años 1970 las TIC, tuvieron un fuerte impacto en servicios de referencia que permitieron la automatización, surgiendo las bases de datos bibliográficas, produciendo cambios en las funciones del bibliotecario. En el nuevo siglo se oferta recursos de información a los que el usuario puede acceder, aparecen las revistas electrónicas, hemerotecas con archivos de acceso abierto y se crean buscadores generales muy potentes.

El servicio de referencia se considera de calidad en las bibliotecas públicas y escolares dando la atención en forma presencial o a distancia. De manera presencial se realiza una entrevista personal entre el bibliotecario y el usuario interactuando en la necesidad de información lo que se determinada como una estrategia de búsqueda para solucionar la consulta requerida, mediante la utilización de bibliografía, bases digitales, catálogo electrónico, repositorio, revistas existentes en la biblioteca.

La calidad del servicio especializado se experimenta, en las distintas unidades de información en donde las colecciones se limitan a una materia o grupo de materias relacionadas. Otro aspecto de estas bibliotecas es que dependen de instituciones como museos, organismos de gobierno, instituciones especializadas en alguna materia en particular diferenciándose de las demás por la tipología de usuarios a los que prestan sus servicios y por disponer de personal especializado con altos estándares de conocimientos sobre sus funciones, disciplinas o metodologías y que en ocasiones ofrecen una atención personalizada.

Los servicios que brindan estas bibliotecas especializadas se consideran de calidad pues son más complejos, requieren de varios recursos y prestan servicios tales como: bibliográfico, confección de listas de lectura, guías, disseminación de la información, actividades de publicación, entrega de documentos, préstamos

interbibliotecarios; elaboración de resúmenes, servicio de traducción, abastecimiento de documentos y la difusión de la información.

El profesional especializado, ayuda, asesora y da instrucciones a los usuarios para que logren una búsqueda efectiva de la información. Tiene las funciones de gestionar, y proporcionar información basándose en una colección focalizada en una materia particular. Realiza tratamiento de conservación de los documentos, así como de codificaciones para rotular los textos, también actualiza las diversas colecciones y los catálogos; comunica a los usuarios aquellas informaciones que le son de su interés crean infografías u otros materiales informativos; diseña estrategias para la difusión de la información y accede a bases de datos especializados. (Subcomité de Referencia de Medellín SIDES/ICFES, 1986).

Las políticas ayudan a definir las metas que se quieren lograr y que deben estar en armonía con la misión y la visión institucional, así como con la planificación de la biblioteca. Se deberá diseñar los instructivos, normas, reglamentos, guías, manuales de procedimientos. Otros aspectos que se analizarán en los servicios que brinda la biblioteca a tienen que ver con la edificación, su ubicación, los recursos físicos, humanos, documentales, financieros, presupuesto que se destinan y el personal que lo desempeñará.

Se deberá diseñar un plan de evaluación de los servicios que ofrece la biblioteca, que permita contar con datos que identifiquen los problemas para la mejora continua y diseñar nuevos productos o servicios a ofrecer. Para la evaluación se tomará en cuenta indicadores de calidad, en cuanto a productividad, insumos y los resultados del trabajo que den cuenta de la eficiencia y eficacia del servicio, medición de la utilización, confrontación con normas establecidas, logrando de esta forma que el personal se involucre con la finalidad de lograr una producción cada vez más en

aumento. (Beumala, 997).

La evaluación de las bibliotecas se ha dado a partir de la década de los 60's, en su inicio la evaluación era una estadística y solo analizaba una parte específica de la biblioteca, esta evaluación se fue transformado de acuerdo con la amplitud de nuevos servicios bibliotecarios que obligó en cierta forma a plantearse nuevos retos de evaluación. (Arriola& Butrón, 2008)

Las bibliotecas universitarias que funcionan en España, durante los últimos años han puesto en marcha varios planes de mejoramiento de la calidad con la finalidad de evaluación del sistema universitario mediante proyectos piloto europeos. Pinto, (2007) las bibliotecas al disponer de procedimientos y servicios deben estar en capacidad de enfrentar las nuevas exigencias de las necesidades que requieren los usuarios de información requeridas por lo que se necesitó considerar nuevas formas de evaluación, cada vez más necesaria e importante de esta actividad, con el propósito de introducir una mejora continua incluyendo al servicio que ofrece. (Pinto, Blague, & Anglada,2007).

Para Huamán, (2008), quien manifiesta que es importante conocer qué opinan los estudiantes que estudian carreras de pregrado acerca de los servicios permitirá mejorar la calidad de atención en las bibliotecas. De esta manera el usuario valora la calidad desde tres niveles: las expectativas mínimas del servicio, las expectativas y la realidad, lo que permitirá mejorar la zona de servicio ofrecido por la biblioteca universitaria.

Para ello también Cuesta et al. (2013), manifiesta que evaluar la calidad de los servicios es fundamental para el desarrollo de las actividades académica que se desarrollan en las universidades por lo que realizó una investigación con el objeto de diseñar un esquema para la valoración por parte de los usuarios de la calidad de los

servicios en bibliotecas universitarias, específicamente en la provincia de Camagüey, Cuba aplicando métodos de análisis documental, y la técnica de observación.

Para la población de su estudio consideró a los bibliotecarios, a sus usuarios de la universidad de la comunidad académica. Como resultados se obtuvo que, es difícil que los docentes desarrollan una praxis adecuada porque carecen de apoyo en la biblioteca universitaria, porque las misma no disponen de suficientes textos y documentos actualizados. (Cuesta, y otros, 2013). De allí, emergió la necesidad de proponer un modelo de evaluación que permita valorar la calidad y mejorar cuando la misma es deficiente.

2.2. Modelos de Instrumentos para evaluar la calidad en los servicios

2.2.1 El Modelo SERVQUAL: su propósito es la identificación de las diferentes expectativas que poseen los usuarios de bibliotecas sobre la calidad del servicio que ofrecen. Por lo que constituye un instrumento de evaluación dirigido a valorar tanto el desempeño de los bibliotecarios como el servicio en general (Cobo, 2013)

El Modelo SERVQUAL según los autores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) comprende un instrumento de valoración que contiene 22 ítems, con la finalidad de valorar las percepciones de los usuarios. Las respuestas se registran en una escala de 7 puntos que van desde 7=totalmente de acuerdo con 1=totalmente en desacuerdo. Un análisis factorial realizado con datos de empleados en 4 industrias diferentes encontró 5 factores: tangibles, realidad, como es la capacidad de respuesta, así como la seguridad y la empatía. Las confiabilidades internas, medidas por el alfa de Cronbach, oscilaron entre: .52-.64, .74-.84, .69-.76, .80-.87 y .71-.80 para cada factor, respectivamente. Los coeficientes alfa para la escala completa oscilaron entre 0,87 y 0,90. La escala tiene buen contenido y validez convergente. (Parasuraman, 1988)

Tabla 1

Dimensiones y atributos del SERVQUAL

Variable	Dimensiones (5)	Atributos (22)
Calidad del Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido. • No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados • Los clientes se sienten seguros • Los bibliotecarios son amables • Los bibliotecarios poseen conocimientos suficientes
Variable	Dimensiones (5)	Atributos (22)
Expectativas vs Percepción	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Bibliotecarios con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio • Los bibliotecarios ofrecen un servicio rápido • Los bibliotecarios siempre están dispuestos ayudar • Los bibliotecarios nunca están demasiados ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Los bibliotecarios ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes

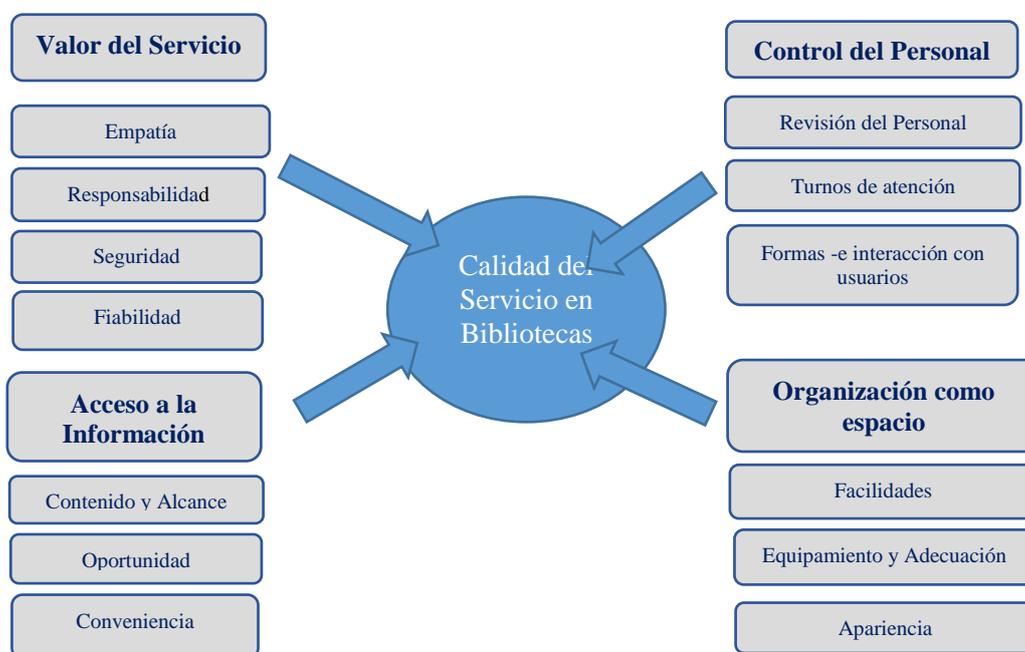
Nota. Elaboración propia. Fuente. (Parasuraman, 1988)

2.2.2 El Modelo LibQUAL: En el año 2001 Cook, Heat y Thompson, proponen este modelo LibQual, el cual procede del modelo de instrumento SERQUAL, se aplicó en diversas bibliotecas de los estados Unidos de Norteamérica, demostrando en este estudio que los resultados arrojados no eran muy satisfactorios y que requerían más bien adaptarse a la realidad propia y existente en cada uno de estos centros de información. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

El modelo permite comprobar la efectividad de la calidad de los servicios, considerando los datos que se obtienen de los usuarios. De esta manera, se establece una correlación entre dos aspectos: expectativas de los usuarios y el servicio que realmente reciben (Huamán Huriarte, Alfaro Mendives, & Vilchez Ramón, 2008).

Gráfico 1

Modelo de Calidad de servicio en bibliotecas LibQUAL



Nota. Elaboración propia. Fuente. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015, pág. 67)

2.2.3 El Modelo de Excelencia EFQM: este modelo se desarrolló por European Foundation for Quality Management, y está dirigida a comprobar la calidad de una organización en función de una mejora continua. Su contribución es que las instituciones puedan crear planes que les permitan desarrollarlos para mejorar u optimizar esa calidad total, por lo que está inmersa la autoevaluación del servicio (Huamán Huriarte, Alfaro Mendives, & Vilchez Ramón, 2008).

Este estudio manifiesta que no existe una comunicación efectiva entre el personal que labora en las bibliotecas y los usuarios que la frecuentan, por lo que a calidad de servicio no satisface sus necesidades. Por lo cual es pertinente realizar una evaluación a los usuarios con la participación del personal docente y de especialistas, es aquí donde el Modelo genera una evaluación oportuna y veraz que conduce hacia las correcciones pertinentes del servicio, (Cedeño Barcia, 2019).

Las bibliotecas de distintas tipologías desde sus inicios hasta la actualidad han demostrado ser parte esencial de la sociedad y la educación, esto depende de los recursos que disponga para los usuarios herramienta esencial para la educación y progreso de las bibliotecas sean públicas o privadas, las que fortalecen el desarrollo de la sociedad en general. En las universidades las bibliotecas sean fortalecidas con la misión de la universidad con responsabilidades sociales y educativas con el reto de conseguir engrandecer la calidad educativa mediante la acreditación de sus programas de investigaciones científicas, llenos de información relevante y actualizada para cumplir con el objetivo propuesto.

Las instituciones, que ofrecen información como bibliotecas infantiles, escolares, municipales, centros de información, archivos, museos, bibliotecas universitarias entre otros, donde se observa y analiza un valor muy importante en

relación con la calidad de los servicios que ofrecen, es así que analizando las bibliotecas universitarias con el fin de mejorar aspectos identificados y poder de esta manera satisfacer la necesidad que poseen los usuarios sobre informaciones.

Las bibliotecas como encargadas de gestionar y conservar el patrimonio bibliográfico cumplen un papel muy importante dentro de la academia, teniendo presente el criterio y sugerencias del usuario, por lo que en la década de los '90 diseñó un modelo de estudio de aprendizaje donde se evidencia la usanza de las TIC, por ende, la biblioteca forma parte de la universidad y no como un departamento independiente consiguiendo así eficiencia y calidad (Paredes Esponda, 2018).

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Calidad: según la Real Academia Española (**RAE**) indica que la calidad como Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, demostrando superioridad o excelencia, además de una adaptación de cada uno de los servicios que se dispensa a las características específicas del mismo (Real Academia Española, 2022)

Según Deming, "calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente" (Duque Oliva, 2005, pág. 5)

Para Gómez "la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los

atributos asociados a ellos: rapidez, conducta del personal: no solo el qué sino el cómo" (Gómez, 2002)

Como lo indica Pinto, que es el usuario quien determina la calidad y la define como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas" [y arguye que, la perspectiva desde el punto de vista del usuario conduce] (...) "a la consideración de los aspectos dinámicos de la calidad que abarcan desde lo que espera el cliente hasta lo que este no requiere pero que sin embargo, le proporcionaría un alto grado de satisfacción". (Paredes Esponda & Pérez Matar, 2018)

2.3.2 Gestión de la Calidad Bibliotecaria: la gestión de la calidad bibliotecaria hace referencia al cumplimiento de políticas, objetivos, evaluaciones de datos obtenidos y en lo posterior ser aplicadas en acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento aplicando las más apropiada, por lo que se hace la observación en disponibilidad de incrementar la Norma ISO 9001:2000 en los aspectos más necesarios así mantener la certificación y los criterios sobre indicadores para la funcionalidad de la calidad de las bibliotecas. (Arias Coello, 2007).

En el contexto de la Biblioteconomía y de Documentación en lo relacionado a la gestión de la calidad bibliotecaria se ha presentado un cambio en los estudios realizados, contemplándose desde la perspectiva cuantitativa lo que no estaba dirigida al mejoramiento de los servicios brindados, razón por la cual la biblioteca debe tener un proceso el cual debe tener presente cuatro procesos que se contempla para manejarse como cualquier organización de servicio y que describen a continuación.

- **Planificar:** consiste en analizar y plantear las metas y los objetivos que permitan diseñar programas de acción ponderar el alcance determinar los medios a utilizar.
- **Organizar:** se debe coordinar y distribuir las partes para que actúen una vez determinado los medios dirigidos a un propósito común en donde intervienen habilidades, técnicas recursos para lograr alcanzar los resultados finales.
- **Dirigir:** se hace referencia específicamente al personal dar orientaciones y distribución del trabajo para lograr las metas planteadas mediante el lenguaje claro, liderazgo efectivo a través de un trabajo en equipo, estableciendo una comunicación en todos los niveles posibles.
- **Controlar:** es supervisar, inspeccionar y verificar las actividades y resultados para que cada cual cumpla con su deber, previniendo errores, rectificar los cometidos y explicar las causas con la finalidad de no repetir, es decir realizar un control eficaz y oportuno y de esta forma lograr los objetivos y metas planteadas. (Arias Coello, 2007).

2.3.3 El Servicio: es la “prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales”. (Real Academia Española, 2001) Por tanto, el servicio es la vía que se estima para establecer el sistema de medición del desempeño de la organización, encauzar el pensamiento y la acción, considerando entre ellas, las necesidades del cliente, la motivación

2.3.4 Calidad del Servicio: en las bibliotecas se considera a toda actividad que refleja un beneficio y mejoramiento revelándose en la calidad del servicio que entregan en la búsqueda la información así como en su recuperación, sean en distintos soportes, lo que cada vez se hace más importante promoviendo la eficiencia propiciando el desarrollo mediante el control de calidad promoviendo un esfuerzo coordinado entre los diversos procesos de servicios observándose las características y propiedades del servicio para satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios, así como también

características como la premura, conducta personal, atención, empatía, etc., entendiendo la calidad vista de dos puntos el uno de acuerdo a las descripciones ya definidas que presentan y también como repuesta a las perspectivas que tengan del servicio recibido este valor lo otorga el usuario desde su punto de vista.

La calidad de los servicios se ve reflejada también en los pequeños detalles a través de una buena atención personalizada, es decir de manera directa usuario-servicio los que se distinguen de manera satisfactoria, próspera, agradable así también como puede apreciarse de una manera positiva o negativa proporcionando de esta forma proporcionando al servicio un valor agregado y competitivo a la hora de recibir los servicios. (Pérez PA, Pérez RL, & RYV, 2014)

2.3.5 Indicadores de Calidad: según González Castrillo, consiste en criterios enfocados en evaluar y mejorar, cotejando las distintas valoraciones expresadas por los usuarios, a través de instrumentos de mediación como son las encuestas planteadas con relación a los objetivos establecidos, por lo cual se reflejan cuatro tipos de indicadores:

- **Indicadores de rendimiento:** adaptan la relación entre la inversión y producción entre el recurso humano que laboran en las bibliotecas y los recursos necesarios para lograr los niveles que se exigen en dichos indicadores.
- **Indicadores de eficacia:** está enfocada directamente en los resultados, en hacer las cosas bien, alcanzar los objetivos, optimizar el uso de sus recursos y proporcionar los resultados esperados, es decir, se encarga de cumplir correctamente con las metas establecidas.
- **Indicadores de coste-eficacia:** es la relación que se establece entre la inversión y la eficacia para establecerlo. De esta manera ayuda a los

bibliotecarios y sus gerentes a tomar decisiones asertivas al momento de asignar los recursos de las diversas actividades servicios o productos.

- **Indicadores de impacto:** sitúan su relación a través del uso real de un servicio determinado con el uso potencial del mismo, el cual debe confirmar o refutar el éxito de los servicios que se prestan en las bibliotecas, así como de las actividades que en ella se desarrolla situación observada para la evaluación y por ello la satisfacción del usuario. (Pérez Pupo, 2014)

2.3.6 Calidad en la Educación Superior: para los 90 la valuación de la educación superior tiene su inicios en Argentina de manera simultánea a la de los países iberoamericanos, cuando aquí se pone de manifiesto las políticas sobre calidad, los diversos componentes de los lineamientos como modelos , guías, lineamientos de evaluación, incorporándose de esta forma concepciones entre ellos las evaluaciones, certificaciones y las acreditaciones, los cuales se vinculan con la gestión de la calidad (Texidor, 2011).

La Educación Superior en el Ecuador tiene su inicio en 1988, con la Constitución Política de la República del Ecuador y en mayo del 2000 con la ley de Educación Superior, constituyendo en la formación de las normas que la definen la que están construidas por escuelas politécnicas, universidades que se crearon por las normativas legales, además de los institutos superiores técnicos y tecnológicos que se han establecidos por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP). (Hurtado Larrea, 2012, págs. 1-3)

Las diferentes instituciones educativas a nivel universitario poseen una educación laica y su financiamiento es exclusivo del estado del estado. Los diferentes modelos aplicados aseguran la calidad de educación lo que permite la acreditación o

mejoramiento de las mismas, de allí que se aplican los diferentes sistemas de gestión de calidad que utilizando las normas ISO 9001, asisten a las organizaciones permitiendo el desarrollo y mejoramiento, el rendimiento evidenciando los altos niveles de calidad del servicio en las organizaciones, en 2018 surgen las ISO 21001 las que poseen características específicas y con requisitos propios para la educación con la finalidad de observar su relación de modelos de educación propuestos para el seguimiento de la calidad superior y el análisis de las normas. (Asociación Española de Normalización. AENOR, 2015, págs. 1-44)

La educación superior permite una formación formal tanto académica como profesional con libertad de enseñanza, basado en un carácter humanista, intercultural y científico, con el fin de cumplir con los derechos al estudio, por lo que consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, fomentando la equidad y eliminando cualquier tipo de discriminación, la oportunidad de una educación en todas las instituciones y niveles educativos (Hurtado Larrea, 2012, págs. 4-10)

Las bibliotecas universitarias del Ecuador están en la constante búsqueda de excelencia académica para la formación de líderes del mañana para el beneficio y construcción de una sociedad proactiva, tener una participación dentro de la institución apoyando a la investigación científica lo cual se redirige hacia el desarrollo de la ciencia, con la finalidad de posesionarse como líder promotor y cumplir con entusiasmo y eficiencia el rol protagónico de la transformación educativa.

Mediante el intercambio y cooperación bibliotecaria a través del uso de la tecnología en los contextos internacional y nacional con la organización de consorcios con el fin de abaratar costos en la obtención de los recursos digitales mediante el marketing bibliotecario, para la promoción de los servicios que disponen las bibliotecas como es la creación de contenidos para difusión dentro de las universidades

y sociedad creación de un chat bibliotecario para el intercambio de información entre las diferentes tipos de bibliotecas como las especializadas en ciertas ramas de la investigación, disponer de canales o vías de comunicación efectivas y eficientes como es la creación de sitios web para fomentar la lectura en los usuarios.

2.3.7 Servicios bibliotecarios: las bibliotecas universitarias están consideradas como instituciones de servicio y prestadoras de servicios identificando a los diferentes servicios informativos como bibliográficos que se implementan en las universidades como la normalización de los diferentes procesos que se reflejan y aplican en los reglamentos de los centros de información.

La importancia de los servicios es también tener una perspectiva para la sistematización de posibles servicios a implementar o adaptar a los ya existentes de acuerdo con la necesidad requerida por los usuarios sean de manera telemática o presencial epígrafe en los servicios electrónicos que las bibliotecas universitarias ofrecen. Las diversas funciones de ayuda que brindan las bibliotecas universitarias tanto el proceso de buscar y recuperar la información sea informativo o documentales cubriendo de esta forma las múltiples necesidades solicitadas por los diferentes usuarios sean internos o externos.

Los diferentes procesos y cambios tecnológicos que se aplican en las bibliotecas, específicamente en las universidades, tales como la automatización de los diversos procesos que benefician las distintas tareas y servicios en distintos soportes evidenciándose un significativo cambio en la prestación de los servicios sobre todo en las bibliotecas especializadas. (Merlo Vega, 2005)

2.4 Normas ISO

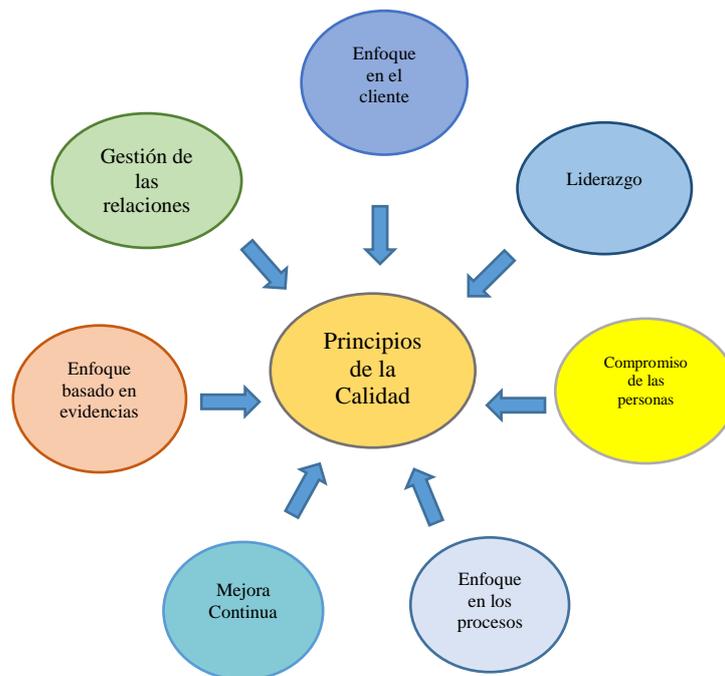
2.4.1 Qué significa ISO: proviene son normas de calidad creada por la Organización Internacional de Normalización, y su propósito es contribuir con los estándares de calidad que se deben cumplir dentro de las organizaciones, la cual funciona desde 1946.

2.4.2 Qué es la Norma ISO 9001: las elabora la Organización Internacional para la Estandarización, y su función es determinar los requisitos que se deben cumplir en el Sistema de Gestión de la Calidad, (SGC) que se utiliza en las organizaciones en la administración de calidad mejorando sus servicios con el fin de lograr su acreditación, garantizando de esta forma un excelente sistema de gestión de calidad.

2.4.3 Principios de ISO 9001: en ella se contemplan 8 principios que enfocan en el mejoramiento continuo del desempeño, por den de la cálida. En la siguiente figura se muestran estos principios: (Torres I.)

Gráfico 1.

Principios de la calidad



Nota. Elaboración propia. Fuente. (Torres I.)

- **Enfoque al cliente:** es valorar las necesidades de satisfacción e insatisfacción del cliente, desde su propia perspectiva.
- **Liderazgo:** los dirigentes, líderes o guías tienen como objetivo el dirigir la organización con eficacia manteniendo un ambiente propicio, en donde el personal pueda internamente involucrarse de forma total en los logros de los objetivos planteados por la organización. Por ello debe poseer la capacidad de escuchar, felicitar, colaborar, identificar, y sacar el mayor potencial de sus trabajadores.
- **Participación del personal:** es la parte fundamental para el logro de la calidad de servicio, ya que es el recurso que desarrolla las tareas esenciales para el funcionamiento de la institución, por lo que aportan sus destrezas y prácticas en beneficio de la misma, promoviendo la mayor satisfacción del usuario.
- **Enfoque basado en procesos:** los resultados propuestos son alcanzados de manera muy eficiente cuando la utilización de los recursos y actividades se relacionan y se gestionan como un proceso garantizando las medidas adecuadas en el momento preciso que garantice la uniformidad y apresurar la producción.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** su función principal es identificar los problemas o conflictos, entenderlos y gestionar procesos para su solución que son fundamentales para la toma de decisiones asertivas y efectivas garantizando el logro de los objetivos.
- **Mejora continua:** consiste en la aplicación de manera continua los diferentes procesos enfocados en mejorarla, aplicando principios de administración.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** se basa en los datos y su respectivo análisis con la finalidad de mejorar la toma de decisiones lo que permite conocer a las decisiones y tener una mejor comprensión para la mejora continua de los usuarios.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** en una organización las relaciones mutuas resultan muy beneficiosa para ambas partes creando así un valor positivo para la institución (Torres I.)

2.4.4 Certificación ISO: la certificación ISO, de una institución u organización que disponga de una estructura acorde a las normas establecidas con la finalidad de ser reconocida y asentada dentro de la calidad debe disponer de sistemas que la distinga en competitividad de la mejora continua para la empresa de acuerdo con las políticas y requisitos que la rijan según la norma establecida para su reconocimiento.

Las bibliotecas universitarias luchan cada vez más para lograr su certificación ISO 9000, logrando la unión para entre ofrecer y brindar la calidad de servicios y de esta forma suministrar el ingreso a la información solicitada por los usuarios. Por lo que la creación de las normas ISO guían a las instituciones ayudándolas en la coordinación en las instituciones para reducir costes y aumentar su productividad como referentes de una mejora continua.

2.4.5 La Certificación de Calidad ISO: es la etapa final de los procesos aplicados en beneficio de la institución, la cual permite reconocer que la calidad de servicio se ha logrado con excelencia, otorgando un certificado de calidad, lo que afirma que la institución se ha ajustado a las normas y políticas establecidas como óptimas por la entidad para su certificación, cumpliendo los estándares en cada área. Siendo la calidad un factor esencial que permite acceder a todos los espacios geográficos. ISO

9001, es un referente para los sistemas de gestión de calidad para la aplicación en las distintas instituciones de todo el mundo como una entidad acreditada. (Benzaquen de las Casas, 2018)

Tabla 2

Normas ISO de Calidad en Bibliotecas

Normas ISO	Descripción
ISO 2709:2008	Información y documentación — Formato para el intercambio de información
ISO 6630:1986	Documentación — Caracteres de control bibliográfico
ISO 8459:2009	Información y documentación — Directorio de elementos de datos bibliográficos para su uso en el intercambio y la consulta de datos
ISO 8777:1993	Información y documentación — Comandos para la búsqueda de texto interactivo
ISO 10160:2015	Información y documentación — Interconexión de Sistemas Abiertos — Definición del Servicio de Solicitud de Préstamo Interbibliotecario
ISO 10161-1:2014	Información y documentación — Interconexión de sistemas abiertos — Especificación del protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario — Parte 1: Especificación del protocolo
ISO 10161-2:2014	Información y documentación — Interconexión de sistemas abiertos — Especificación de protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario — Parte 2: Formulario de declaración de conformidad de implementación de protocolo (PICS)
ISO 12083:1994	Información y documentación: preparación y marcado de manuscritos electrónicos
ISO 15511:2019	Información y documentación — Identificador estándar internacional para bibliotecas y organizaciones relacionadas (ISIL)

Normas ISO	Descripción
ISO 15836-1:2017	Información y documentación — El conjunto de elementos de metadatos del Dublin Core — Parte 1: Elementos básicos
ISO 15836-2:2019	Información y documentación — El conjunto de elementos de metadatos de Dublin Core — Parte 2: Propiedades y clases deDCMI
ISO 17933:2000	GEDI — Intercambio Genérico de Documentos Electrónicos
ISO 18626:2021	Información y documentación — Operaciones de préstamo iinterbibliotecario
ISO 20614:2017	Información y documentación — Protocolo de intercambio de datos para la interoperabilidad y la conservación
ISO 20775:2009	Información y documentación — Esquema de información sobre las existencias
ISO 21127:2014	Información y documentación: una ontología de referencia para el intercambio de información sobre el patrimonio cultural
CD/ISO 21127	Información y documentación: una ontología de referencia para el intercambio de información sobre el patrimonio cultural
ISO 23950:1998	Información y documentación — Recuperación de información (Z39.50) — Definición del servicio de aplicación y especificación del protocolo
ISO 25577:2013	Información y documentación — MarcXchange
ISO 28500:2017	Información y documentación: formato de archivo WARC
ISO 28560-1:2014	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 1: Elementos de datos y directrices generales para la implementación

Normas ISO	Descripción
ISO/DIS 28560-1	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 1: Elementos de datos y directrices generales para la implementación
ISO 28560-2:2018	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 2: Codificación de elementos de datos RFID basados en reglas de ISO/IEC 15962
ISO/DIS 28560-2	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 2: Codificación de elementos de datos RFID basados en reglas de ISO/IEC 15962
ISO 28560-3:2014	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 3: Codificación de longitud fija
ISO/DIS 28560-3	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 3: Codificación de longitud fija
ISO/TS 28560-4:2014	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 4: Codificación de elementos de datos basados en reglas de ISO/IEC 15962 en una etiqueta RFID con memoria dividida
CD/ISO TS 28560-4	Información y documentación — RFID en bibliotecas — Parte 4: Codificación de elementos de datos basados en reglas de ISO/IEC 15962 en una etiqueta RFID con memoria dividida

Nota. Obtenido (UNE-ISO, s.f.)

2.5 Usuario

Concepto: es el individuo, entidad o grupos que utiliza y/o necesita un servicio en particular.

2.5.1 Tipología de Usuarios: existe una gran variedad de tipos de usuarios, pero nos enfocaremos en los más frecuentes

- **Usuario Potencial:** Persona o entidad vinculada al cumplimiento de la misión y objetivos de la organización, los cuales pueden pertenecer o no a la institución, es decir toda persona interna o externa de la organización

- **Usuario Real:** es toda persona, entidad o grupo que por alguna ocasión han formulado alguna solicitud de servicio de información, a más de encontrarse registrados en la organización hacen uso de los servicios que esta les ofrece.
- **Usuario Externo:** es todo aquel que no se encuentra involucrado dentro de la organización de manera administrativa o subordinada a la entidad de información.
- **Usuario Interno:** es todo usuario que se localiza de manera dependiente de la organización o entidad de la información. Los usuarios internos se los considera potenciales pues se encuentran vinculados de forma directa o indirecta en cumplir con los objetivos y metas organizacionales.
- **Usuario Intermediario:** es aquel que utiliza la información con la finalidad de cumplir la misión de información con otros usuarios.
- **Usuario final:** es todo grupo, persona, o entidad que recibe los servicios no con la finalidad de ofrecerlos a su vez a otros usuarios. (EcuRed, 2017)

2.5.2 Satisfacción del Usuario: esto hace referencia al conjunto de emociones positivas que puede sentir el cliente hacia la atención o servicio que recibe en una empresa que cumple con sus necesidades y expectativas, en este sentido, el consumidor puede encontrarse satisfecho cuando el oferente se preocupa por entregar un conjunto de valores aceptables en el mercado, tanto en precio, producto, plaza y promoción (Rey Martín, 2000)

Desde un principio, la satisfacción se ha relacionado con las necesidades de búsqueda de información por parte de los usuarios que concurren a la biblioteca, sean estos internos o externos esta es una labor diaria y fundamental del bibliotecario aplicados en los procesos administrativos de la organización y la oferta del servicio,

para la prolongación y mejora de la investigación apoyando el desarrollo de la sociedad actual. Para conseguir la satisfacción a las necesidades de información se debe tener presente factores muy decisivos entre los que tenemos:

Con respecto a la información. Disponibilidad, Costo, Calidad, Accesibilidad.

- **Con respecto al usuario.** Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativos. Especialización del usuario en el tema donde se enmarcan sus necesidades de información. Conocimiento de las fuentes y recursos. Idioma. Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

Según Line, menciona dos factores que inciden en la satisfacción de la búsqueda de información: los independientes del servicio que ofrece el bibliotecario y el factor de información que recibe. De esta manera, se logra alcanzar niveles adecuados en la satisfacción del usuario.

Expectativa de respuesta positiva. Consiste en la percepción y concepción que tiene el usuario que sus necesidades expresadas al bibliotecario van a tener una respuesta favorable, desde la localización de la información hasta dudas que son despejadas con efectividad (Calva González, 2009)

2.5.3 La Satisfacción y la Insatisfacción

- **La Satisfacción (es positiva):** hace referencia a resultados efectivos a una necesidad particular sobre información mediante la solución de problemas planteados, lo que origina una puesta en marcha de evaluaciones a las diversas fuentes y recursos utilizados por el usuario, hasta tener una satisfacción que valore como positiva. Es decir, el usuario accede a la

información a través de los diversos formatos disponibles lo cual beneficia a integrar sus necesidades de información permitiendo cambios positivos, que favorecen al desarrollo dando respuesta a su necesidad catalogada como una satisfacción positiva en la búsqueda de la información.

- **La Insatisfacción (es negativa):** son as respuesta negativas que obtente el usuario al momento de solicitar un servicio, lo que involucra su escaso conocimiento en la búsqueda de información así como también el desconocimiento de cómo operar las TIC y su base de dato, también por suscripción de acuerdo a la temática requerida para la consulta o investigación por consiguiente un usuario insatisfecho con los servicios que ha obtenido en una biblioteca está en la capacidad de emitir un criterio de evaluación negativo si no satisfacen su requerimiento de información expresará su frustración, inconformidad, desanimo al no conseguir su objetivo investigativo (Calva González, 2009).

Tabla 3

Niveles de Satisfacción

Niveles de Satisfacción		Valoración
1.- Sacrificio elevado/ prestación modesta	↔	Insatisfacción máxima reclamación
2.- Sacrificio elevado/ prestación modesta	↔	Insatisfacción incertidumbre
3.- Sacrificio elevado/ prestación modesta	↔	Satisfacción contenida oportunidad
4.- Sacrificio elevado/ prestación modesta	↔	Máxima satisfacción confianza

Nota. Fuente: (Rey Martín, 2000)

2.5.5 Satisfacción Informacional: en las bibliotecas de Cádiz, ciudad antigua de

España ubicada al suroeste, se realizó un estudio en la cual por su gran aumento

masivo de usuarios que visitan sus bibliotecas, se propusieron realizar una evaluación de los servicios así como de la satisfacción de los usuarios que asisten a las bibliotecas proponiendo indicadores de valoración teniendo en cuenta a los usuarios que conocen y manejan gestores de referencia, además de la satisfacción de los usuarios en relación al uso de los servicios, sus recursos, y la difusión que brinda la biblioteca, se lo realizó mediante una encuesta de satisfacción.

Conociendo que la tarea fundamental de la biblioteca es brindar una atención efectiva que genera en los usuarios su satisfacción a sus necesidades de información por lo que se debe manifestar un comportamiento informativo. Es decir, conocer lo que dispone la biblioteca en base a la experiencia del trabajo con el propósito de brindar un servicio efectivo y de calidad de la información.

2.5.6 Satisfacción Emocional: esta satisfacción radica específicamente en el profesional de biblioteca, el cual debe disponer de una serie de experiencias, habilidades establecidas en la inteligencia emocional con la finalidad que la atención al usuario sea efectiva.

El estudio realizado en Cádiz manifestó que al separar la estimación de la efectividad en la atención al usuario de acuerdo al requerimiento de información (rapidez y pertinencia) interpretada como satisfacción material y la percibida por el usuario de forma personal o emocional. Se debe tener presente que la satisfacción emocional se expresará en sentimientos que perturbará su interés a futuro en relación con las nuevas necesidades informativas requeridas (Noa Legrá, Muguercia Llácer, Durán Morgado, Jiménez de Castro Morgado, & Durán Pérez, 2017).

2.5.7 Importancia de la satisfacción del usuario: el estudio de usuarios tiene su inicio en el siglo XX. Con el transcurso del tiempo no se ha observado la importancia, el interés por su estudio, siendo la satisfacción de usuarios el sentido propio de la bibliotecología, utilizando tendencias y variables determinantes para medir las diversas necesidades de información con la finalidad de satisfacerlos (Hernández Salazar, 2011)

2.5.8 La valoración de la satisfacción: La Valoración de la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido, expresándola de forma positiva o negativa, la cual puede ser medida y valorada mediante valores numéricos los cuáles puede ser desde 1 al 7 en este caso relacionada al comportamiento informativo de buscar la información hasta la total insatisfacción designada con (uno) y así también hasta la total satisfacción siendo valorada hasta (siete), lo que se logra aplicando diversos instrumentos de medición.

2.6 La Información

Concepto de Información: “La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento. Por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, ya que, mediante códigos y conjuntos de datos, da origen a los modelos de pensamiento humano”.

Según Idalberto Chiavenato “afirmaba que la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos

datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas.” (Definición.de.información, 2022)

Desde la perspectiva de Ardela, la “edición, prensa, radio difusión bibliotecas, correos, teléfonos, así como gran parte de la enseñanza de los servicios gubernamentales y administrativos de las actividades industriales, comerciales y profesionales” la información está inmersa en todo.

2.6.1 Educación permanente de la información: “la sociedad de la información consiste en un proceso donde se genera, procede y transmite información de forma cualquier punto del planeta” (Valls, 2002). La tecnología realiza un aporte valioso a la misma generando cambios beneficiando los múltiples procesos y actividades generando cambios dentro de la organización, y de esta forma poder transferir el conocimiento y a sí satisfacer al público y usuarios que requieren información.

La información se involucra con las distintas profesiones por lo que se hace necesario una actualización constante para la práctica diaria y la relación existente con otras ramas disciplinares. Las bibliotecas, por tanto, se considera como centros donde se maneja informaciones facilitándoselas a los usuarios el acceso a toda clase de conocimiento e información, siendo una parte fundamental que se adapta a las nuevas formas de comunicación y así cumplir con la misión de proveer el acceso a la información de todos los usuarios y permitir que hagan el uso significativo de ella.

Ahora bien, la educación permanente se relaciona con "la construcción continua de la persona, de su saber y de sus aptitudes, de su facultad crítica, sus actitudes y su capacidad de actuar; de habilitarnos a desarrollar una conciencia crítica sobre nosotros mismos y fomentar nuestra plena participación en el trabajo y en la sociedad". Es decir, consiste en la formación de los individuos de manera permanente

sin interrupciones y adecuadas las necesidades educativas y los diversos niveles que lo conforman.

2.6.2 El uso de la información: consiste en utilizar la información para los fines de construcción de una sociedad democrática y participativa, que mediante la misma se logre satisfacer a los usuarios esa necesidad de saber (Bernhard, 2002).

2.6.3 La formación en el uso de la información: resulta factible disponer de directrices para la educación en el uso de la información, porque se desprenden de los estándares de calidad, de la satisfacción o no de los usuarios al utilizar la información, presentando indicadores de rendimiento

- Identificar de manera efectiva la necesidad de información del usuario
- Crear y organizar la información considerando los estándares de calidad.
- Diseñar diversas estrategias para facilitar la búsqueda de información
- Demostrar las competencias digitales
- Evaluación del tratamiento que se le da a la información
- Utilizar la información y comunicarla de manera efectiva.
- Presencia de la ética y de los aspectos sociales
- Fomento de la auto evaluación. (Bernhard, 2002)

2.6.4 Importancia del proceso de búsqueda de información: la información en cualquier requerimiento de calidad que debe enfrentar el investigador debe tener un vasto conocimiento de la múltiples formas de búsqueda, en los años 2020 y 2021, las tecnologías de la información se innovaron dando un gran soporte para estudiantes, docentes e investigadores teniendo al alcance los distintos buscadores que son herramientas que permiten recuperar la información que se encuentra almacenada en internet, así también tener presente las estrategias de búsqueda palabras claves,

sinónimos, uso de comillas, operadores booleanos (AND,OR,NOT), limitar por fechas, partes del documento como título, autor, etc. Las TIC han demostrado ser muy útil para la enseñanza y aprendizaje en estos tiempos fortaleciendo una educación más competitiva comparada con periodos anteriores. (Mejía-Campó, 2013)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

El estudio en mención se llevará a efecto en la biblioteca Campus Paraíso del Centro de Documentación Regional JBV, en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, la Facultad está compuesta por las carreras de Pregrado y Posgrado con una población estudiantil de 2.575 estudiantes, por ser una universidad pública no cuenta con los recursos necesarios para afrontar las diversas necesidades requeridas, la evaluación que se realizará a los servicios que brinda la biblioteca permitirá tener un conocimiento y aplicación de los distintos estándares de calidad, lo que permitirán mejorar el servicio bibliotecario que beneficiará a los usuarios brindando un servicio claro, técnico, oportuno y eficiente, así como también poder diseñar metodologías de atención dirigidas al personal de biblioteca en la orientación al usuario.

Esta es una investigación con variables cuantitativas y cualitativas, que según, Fontaines, (2012) que analizará aspectos “intangibles como el afecto, subjetividad, relación, apego con el fin de entender que sucede, cómo y porqué desde las perspectivas de los sus actores” (Fontaines Ruíz, 2012).

Así mismo se analizará los recursos físicos, económicos, bibliográficos que dispone la biblioteca enfocados en brindar un servicio de calidad, esto con el fin de relacionarlos con la satisfacción (insatisfacción) del usuario, la calidad del servicio y la toma de decisiones, se aplicarán instrumentos de recolección de la información basada en la técnica entrevista cuyo instrumento es un cuestionario, “método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el

problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo, este cuestionario puede aplicarse a grupos o de manera individual o con la presencia del responsable de recolectar la información, así como también se puede enviar por correo electrónico a los destinatarios seleccionados en la muestra” (Pineda, 1994).

La muestra hace referencia a un “subgrupo de la población o universo, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población, de manera probabilística, para que pueda generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población” (Hernández-Sampieri, 2018).

De acuerdo con los lineamientos teóricos planteados se ha diseñado un esquema que contiene cada una de las dimensiones de la evaluación de las bibliotecas, con sus respectivos indicadores, que constituyen las variables a medir y que constarán en los instrumentos de investigación como son el cuestionario y la entrevista y que se detallan a continuación, cuyos instrumentos de investigación constan en los anexos 1 y 2 de este documento. Así mismo se aplicará una encuesta sobre la satisfacción de usuarios que consta en el presente documento.

3.2 Equipos y materiales

El recurso humano es el que hará posible que se lleven a cabo cada una de las actividades del proyecto; el responsable brindar la información deberá observar y procurar que estas personas cuenten con las capacidades, habilidades, conocimientos y actitud para llevar a cabo sus funciones dentro del área (Torres & Torres, 2014).

Los recursos físicos se incluyen el personal, material, bienes y servicios que apoyan a la realización del proyecto (Bara, 2018).

Tabla 4*Recursos Humanos*

Cantidad	Detalle	c/mes	N° meses	Costo
1	Investigador	450,00	6	2.700,00
			Subtotal	2.700,00

Entidades que participan en el proyecto (empresas, universidades, etc.)

Tabla 5*Recursos Institucionales*

Cantidad	Detalle	c/mes	Costo
1	Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médicas Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez Campus Paraíso - Biblioteca	0,00	0,00

Los recursos materiales son todos los insumos que requiere el investigador para llevar a cabo las actividades del proyecto (Torres & Torres, 2014)

Tabla 6*Recursos Materiales*

Cantidad	Detalle	Costo
3	Esferos	3,00
3	Resma de papel	9,00
2	Carpetas	1,00
	Hojas para la impresión de borradores	10,00
Subtotal		23,00

Los recursos tecnológicos nos aportan de manera muy importantes mediante la utilización de las diversas herramientas tecnológicas disminuyendo el tiempo, acelerando el trabajo, en la optimación de los procesos que son los insumos entre ellos equipos tecnológicos y ortos como la conexión a internet.

Tabla 7

Recursos Tecnológicos

Cantidad	Detalle	Costo
1	Laptop	700,00
	Subtotal	700,00

A continuación, se ilustra un cuadro de gastos para esta investigación se puntualiza a continuación:

Tabla 8

Recursos Totales

Recursos	Total
Recursos humanos	2.700,00
Recursos institucionales	0,00
Recursos	Total
Recursos materiales	23,00
Recursos tecnológicos	700,00
Total, de egresos	3,423.00
Ingresos	0,00
Presupuesto personal	3,423.00
Total (Ingresos – Egresos)	0,00

3.3 Tipo de Investigación

Se aplicó una investigación descriptiva que hace relación con un análisis cuantitativo con porcentajes que mediante procesos lógicos harán referencia a características importantes para medir la satisfacción de los usuarios y la calidad del

servicio de la biblioteca Campus Paraíso de la Facultad de Ciencias Médicas. Los estudios descriptivos hacen relación a una población o grupo buscando especificar propiedades y características importantes de algún fenómeno en particular la investigación descriptiva, por tanto, hace referencia a las propiedades y características de un fenómeno en particular.

3.4 Hipótesis

La gestión que ofrecen los funcionarios de la biblioteca del Campus Paraíso de la Universidad de Cuenca no satisface los requerimientos del usuario que asiste a la biblioteca.

3.5 Población y Muestra

La muestra está conformada por 514 usuarios de las distintas carreras de pregrado, posgrado y docentes que acuden a los diferentes servicios que brinda la biblioteca Campus Paraíso de la Facultad de Ciencias Médicas.

Tabla 9

Población y muestra

Población	No.	Muestra	Instrumento	Técnica
Estudiantes	514	88	Cuestionario	Encuesta
Docentes	21	21	Cuestionario	Encuesta

Nota. Información obtenida de la investigación realizada

Ahora bien, para la extracción de la muestra se emplea la fórmula que se muestra a continuación.

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

De esta manera:

n: Tamaño de la muestra

N: Población, un valor de 514 individuos

$Z\alpha$: 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:

$$n = \frac{514 * (1.95)^2 * 0,30 * 0,30}{(0,05)^2 * (514 - 1) + (1.95)^2 * 0,30 * 0,30}$$
$$n = 109$$

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

Tabla 10

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	

Nota. Información obtenida por la investigadora

3.6 Recolección de información

La recolección de datos e información se lo realizará mediante la implementación de encuestas, entrevista de forma presencial como también encuestas virtuales, mediante la aplicación del Test internacional LibQual, el que permitirá conocer si las bibliotecas universitarias satisfacen las necesidades de información por parte del usuario por el servicio brindado. Este método se basa en el Modelo Servqual, que tiene como objetivo el determinar las diferencias existentes entre la expectativa del usuario sobre la calidad de un servicio y su sentir en cuanto a los servicios que ofrecen la biblioteca.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Los resultados se presentan mediante un análisis estadístico descriptivo que se representarán través de gráficos y tablas de doble entrada con lo que se analizará los datos correspondientes.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

- La gestión que ofrecen los funcionarios de la biblioteca.
- No satisface los requerimientos del usuario que asiste a la biblioteca.
- Gestión de calidad.

3.9 Fiabilidad de la encuesta

Para establecer la fiabilidad del instrumento, se procedió al cálculo del Alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS de IBM, el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 11

Cálculo del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	21

El resultado de fiabilidad del Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, donde 0 significa la ausencia total de consistencia, es decir, la encuesta no tendrá resultados fiables que sirvan para hacer un estudio, mientras que 1 sería la consistencia perfecta, es decir, que el formulario es fiable y así también sus resultados. Por lo expuesto, mientras el valor Alfa se acerca más a uno, más fiables serán los resultados. Al revisar el valor calculado se tiene que el resultado dio 0,954 es decir, muy cerca a uno. Lo que asegura que el instrumento es confiable y puede ser aplicado a la muestra.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez que se determinó que el instrumento a utilizar es confiable, se procedió al levantamiento de la encuesta aplicada a la muestra antes calculada y con los resultados, analizar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la biblioteca de Ciencias Médicas Campus Paraíso de la Universidad de Cuenca. A continuación, se exponen los resultados:

Pregunta 1. ¿Qué es usted en la Universidad?

Tabla 12

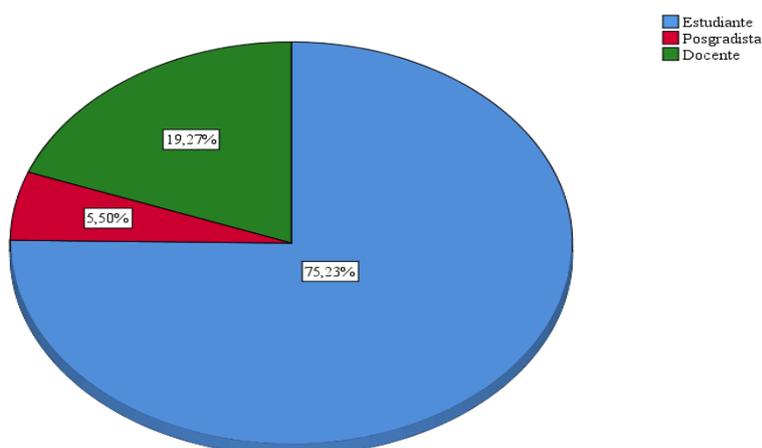
Usted es en la Universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante	82	75,23	75,23	75,2
	Posgradista	6	5,50	5,50	80,7
	Docente	21	19,27	19,27	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Gráfico 2.

Usted es la Universidad



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

La mayoría de las encuestas fueron realizadas a los estudiantes que llegó al 75,23% de la muestra total, mientras que se encuestó a todos los docentes que corresponden al 19,27% de la muestra y solo el 5,50% son posgradistas. Esto demuestra la participación de todas las personas en relación con su permanencia dentro de la Universidad de Cuenca en la Facultad de Ciencias Médicas.

Pregunta 2. ¿Señale la carrera que estudia?

Tabla 13

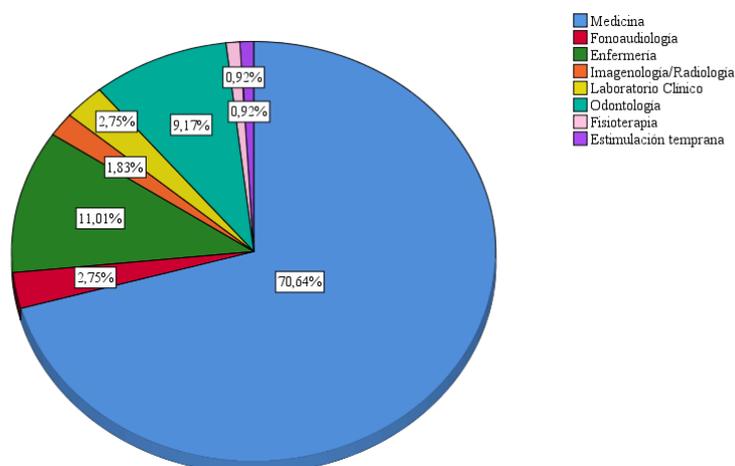
Carrera que estudia

Carrera	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Medicina	77	70,64	70,64	70,64
Carrera	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
Fonoaudiología	3	2,75	2,75	73,4
Enfermería	12	11,01	11,01	84,4
Imagenología/Radiología	2	1,83	1,83	86,2
Laboratorio Clínico	3	2,75	2,75	89,0
Odontología	10	9,17	9,17	98,2
Fisioterapia	1	,92	,92	99,1
Estimulación temprana	1	,92	,92	100,0
Total	109	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023).

Gráfico 3 .

Carrera que estudia



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Los estudiantes encuestados pertenecen a la Facultad de Medicina 70,64% mientras que las otras facultades ocupan la muestra restante. Solo resalta la carrera de Enfermería con el 11,01% y la de Odontología con el 9,17%. El resto de las carreras fluctúan entre el 2,75 al 0,92 por ciento del total de la muestra.

Pregunta 3. ¿Indique el ciclo que cursa?

Tabla 14

Ciclo que cursa

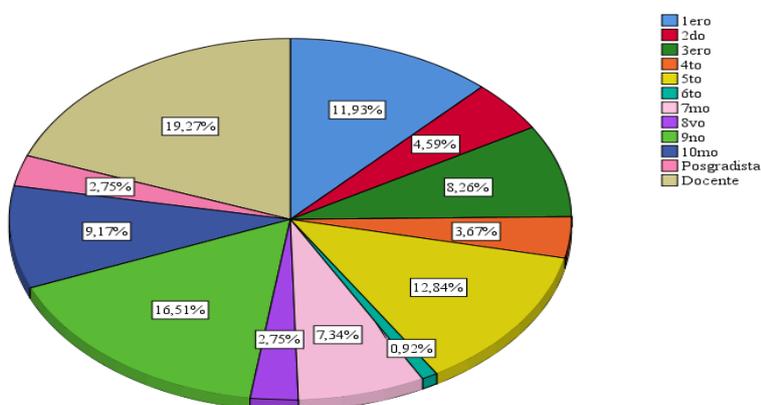
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado válido
1ero	13	11,93	11,93	11,93
2do	5	4,6	4,6	16,5
3ero	9	8,26	8,26	24,8
4to	4	3,67	3,67	28,4
5to	14	12,84	12,84	41,3
6to	1	,92	,92	42,2

7mo	8	7,34	7,34	49,5
8vo	3	2,75	2,75	52,3
9no	18	16,51	16,51	68,8
10mo	10	9,17	9,17	78,0
Posgradista	3	2,75	2,75	80,7
Docente	21	19,27	19,27	100,0
Total	109	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Gráfico 4.

Ciclo que cursa



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

La población estudiantil se distribuye de forma marcada por una asistencia en mayor cantidad de los estudiantes de 9no nivel con un total del 16,51% seguido por los de 5to nivel con el 12,84% y el 1ero con el 11,93% de ahí la distribución de heterogénea, con una menor asistencia de aquellos que están 6to semestre con tan solo el 0,92%. No se conoce los motivos de esta tendencia, aunque podría ser influencia de un docente investigador que exige en estos niveles, consultas bibliográficas sobre la materia que imparte.

Pregunta 4. ¿A qué sexo pertenece?

Tabla 15

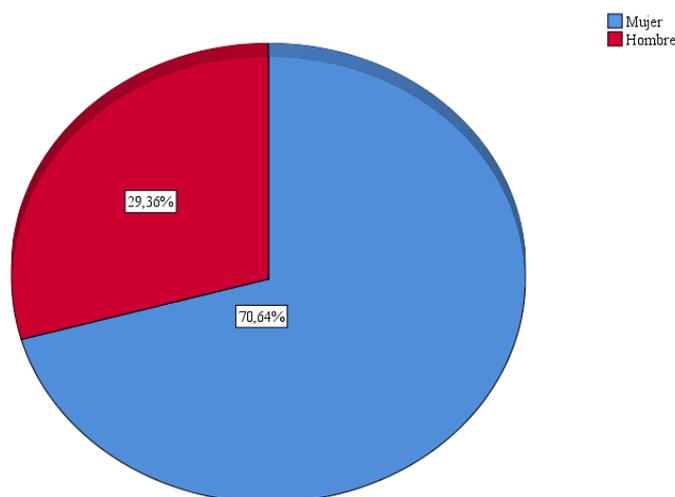
Pertenencia de género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	77	70,6	70,6	70,6
Hombre	32	29,4	29,4	100,0
Total	109	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Gráfico 5.

Pertenencia de sexo



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

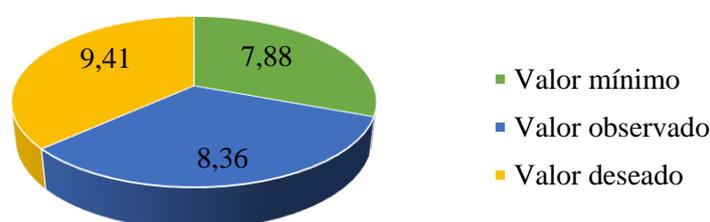
Como se puede analizar en la pregunta 4, la mayoría de encuestada fueron mujeres 70,64% lo que hace pensar que son las personas que más se interesan por la investigación bibliográfica, por lo que acuden al Centro de Documentación Regional JBV campus Paraíso, en busca de enriquecer sus conocimientos en el área de la salud.

Solo el 29,4% de la muestra es masculina y se los encuentra en la biblioteca, sumando su interés a la investigación médica, desconociendo el porqué de estas circunstancias, ya que podría ser que al momento de realizar la encuesta los caballeros se encontraban prestando atención a sus trabajos de otras materias.

Preguntas 5

¿El personal le inspira confianza?

Gráfico 6. *Personal le inspira confianza*



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico 7 los encuestados esperan un mínimo de 7,88 puntos sobre 10 respecto a la confianza que quieren tener con el personal que genera el servicio en la Biblioteca, mientras que lo observado llega a 8,36 puntos, es decir superior al mínimo pero inferior al máximo esperado que es de 9,41 puntos.

Pregunta 6: ¿El personal le ofrece atención personalizada?

Gráfico 7.

Usted recibe atención personalizada



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

En el gráfico 8 se puede apreciar que el personal de la Biblioteca ofrece una atención personalizada, ya que en la observación se obtuvo un promedio de 8,13 pero aún se encuentra algo distante del valor deseado que es de 9 puntos, se pensaría que, con un poco de capacitación en atención al cliente, podría llegar a ese valor solicitado por los usuarios.

Pregunta 7: ¿El personal es siempre amable?

Gráfico 8.

El personal es siempre amable



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Sobre la amabilidad de quienes atienden la Biblioteca se puede decir que existe un nivel elevado que llega a 8,49 puntos, casi semejante al que aspiran los usuarios que son 8,72, pese que a lo mínimo que anhelan es de 7,65 puntos, es decir, esperan mucho menos de lo que ahora reciben, justificando así la capacitación que previamente a recibido el Talento Humano de la Biblioteca sobre amabilidad.

Pregunta 8: ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

Gráfico 9.

Personal predispuesto a responder las preguntas



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Parte del trabajo en biblioteca es responder las interrogantes del usuario, por lo que, en este punto, el personal de la biblioteca obtiene en el análisis observado, 8,5 puntos, como una calificación muy buena, siendo el máximo esperado de 9,06 lo que hace pensar que aún les falta mejorar para llegar a los anhelos del cliente (usuario de la biblioteca).

Pregunta 9: ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

Gráfico 10.

Responde a las preguntas formuladas



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Esta pregunta evalúa indirectamente el conocimiento del talento humano de la Biblioteca, así en la parte de observación han calificado de 8,45 cuando lo deseado es de 9,86 puntaje muy alto, ya que quien está al frente de este tipo de servicio, debe saber muy bien. Además, los encuestados aspiran un mínimo de 9,28 confirmando que existe la necesidad de capacitación en este rubro.

Pregunta 10: ¿El personal está atento a sus necesidades?

Gráfico 11.

Personal atento a las necesidades



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Con esta respuesta se da a entender que en la mayor parte del tiempo el personal de la Biblioteca está pendiente de las necesidades del lector, por eso se ha calificado con 8,35 sobre 10, estando muy cercano al puntaje deseado que es del 8,92 aunque se podrían conformar con menos 7,95 pero aún existe una necesidad insatisfecha por solventar.

Pregunta 11: ¿El personal comprende sus requerimientos?

Gráfico 12.

Personal comprende sus requerimientos



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Esta pregunta se configura con las anteriores y también es buena en su resultado observacional, ya que llega a 8,35 puntos, como un valor muy importante, siendo el deseado de 8,35 que es 100% igual, por lo que se cumple a plenitud este requerimiento, a pesar de que el mínimo es de 7,61 puntos.

Pregunta 12: ¿El personal manifiesta voluntad para ayudar?

Gráfico 13.

Personal manifiesta voluntad de ayuda



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

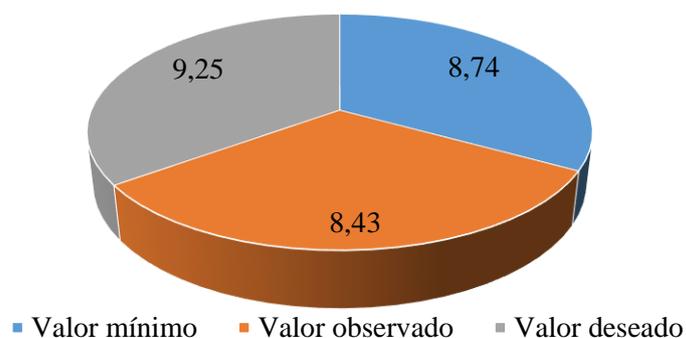
Interpretación:

Aparte de conocer los requerimientos, el personal de la Biblioteca tiene una gran capacidad y voluntad para ayudar, así lo refleja el resultado de la observación que es de 8,44 puntos, siendo la aspiración del usuario solo de 8,52 e incluso aspirando un mínimo de 7,6 puntos, siendo esta pregunta muy positiva.

Pregunta 13: ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por usted?

Gráfico 14.

El personal indica fiabilidad en el servicio



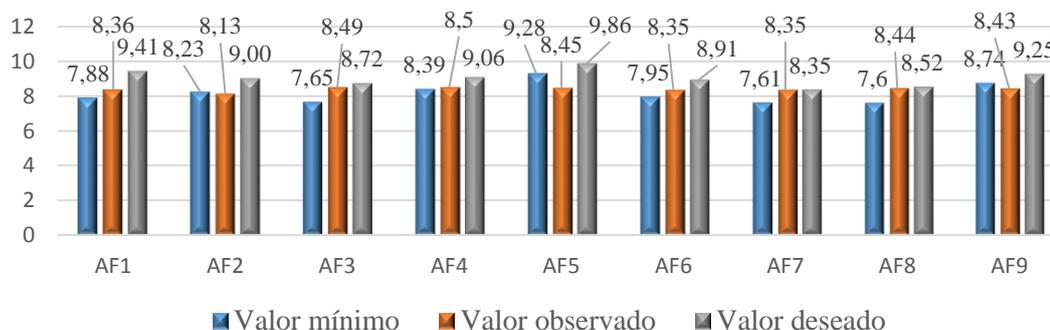
Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Esta última pregunta que corresponde al valor afectivo del servicio da a entender que el bibliotecario presta atención y credibilidad a los problemas del usuario con 8,43 puntos, aunque el lector preferiría 9,25 es decir, mucho más de lo que recibe, pese a que estaría conforme con 8,74 puntos. En esta pregunta es la que se podría tener un índice menor entre lo observado y los mínimos.

En resumen, lo que compete a las preguntas sobre la biblioteca como un lugar, lo que está directamente relacionada con la imagen que tiene ante los usuarios o lectores en el aspecto humano, el encuestado ha calificado en función a su percepción se expone a continuación:

Gráfico 15. Resumen sobre el valor afectivo del servicio



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Como se puede apreciar en el cuadro resumen, las puntuaciones en ningún momento se despuntan, generando altas diferencias, con puntuaciones que no sobrepasan de un punto en el peor de los casos e incluso llegando a ser la misma puntuación entre lo observado y lo que se aspira como servicio, por lo que, en este

aspecto, la Biblioteca cumple sus funciones a satisfacción, solo necesitando capacitación en algún punto específico como lo es en el conocimiento y la confianza.

Aquí se expone el significado de las letras de la gráfica 16:

Tabla 16

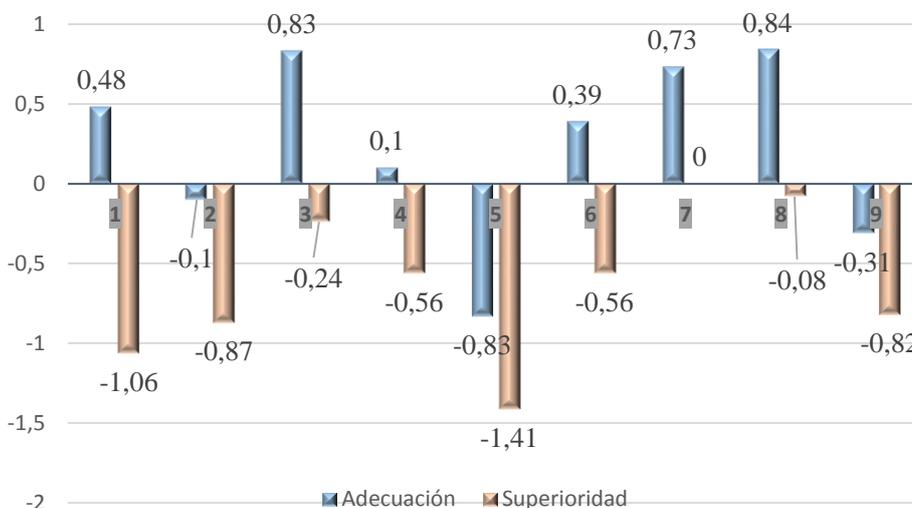
Significado de las siglas

No. pregunta	Pregunta	Código
1	El personal le inspira confianza	AF1
2	El personal le ofrece atención personalizada	AF2
3	El personal es siempre amable	AF3
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	AF4
No. pregunta	Pregunta	Código
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	AF5
6	El personal es atento con las necesidades del usuario	AF6
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	AF7
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	AF8
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	AF9

Por otro lado, el cálculo de la Adecuación y Superioridad del servicio se puede observar en la tabla 17 a continuación

Tabla 17

Dispersión de la Adecuación y Superioridad del servicio



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

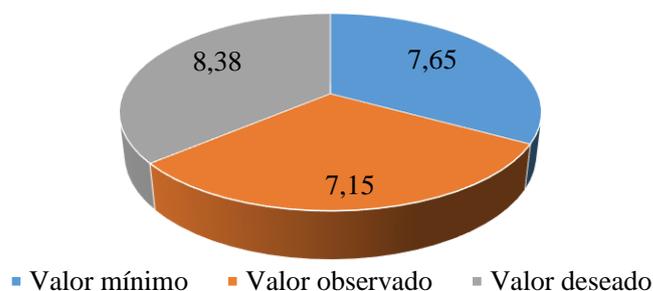
Como se puede observar en la tabla 17, en la adecuación y superioridad del servicio, en lo que es la adecuación en su mayoría son positivas, a excepción de la pregunta 2, 5 y 9 donde hay negativos, con una mayor tendencia en la 5 que trata sobre el conocimiento y la capacidad de responder a preguntas que se le formula al personal de Biblioteca. Aquí se puede acotar que -0,83 no es un valor muy alto y que esa falencia puede ser solventada a través de la capacitación en ciertas áreas del conocimiento en que pudieran estar fallando, especialmente en lo referente a los sistemas informáticos y almacenamiento de datos.

Por otro lado, con relación a la superioridad se puede observar que son todas negativas, lo que hace pensar que el servicio no es de la suficiente calidad, resaltando las preguntas 1 y 5 que se refieren a la confianza con el personal (1) donde hay un valor de -1,06. Este resultado es muy probable que sea porque en algún momento se pregunta sobre libros y publicaciones en los portales de la universidad y derechos de autor, que son temas poco abordados por la biblioteca, por tanto, son desconocidos y por eso, pierden la confianza del lector o usuario, también sobre la pregunta 5, justamente muy relacionada a la pregunta 1, que no pueden responder a preguntas que les formulan y que son de mayor conocimiento de otros departamentos y no de biblioteca.

Pregunta 14: ¿El espacio de la biblioteca ayuda y permite el estudio, aprendizaje e investigación?

Gráfico 16.

El espacio de la biblioteca



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

En esta pregunta, que es parte de la Biblioteca como lugar, los encuestados califican con 7,15 puntos el espacio que tienen para sus consultas, más tienen como un valor deseado los 8,38 puntos valor que no es muy exigente, conformándose con 7,65 es decir, podrían estar mejor con más espacio que les permitan hacer mejor sus consultas y el estudio de sus materias de salud.

Pregunta 15: ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?

Gráfico 17.

Espacio tranquilo para trabajar



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Esta pregunta refleja la misma molestia de la pregunta anterior, con un valor observado de 6,79 puntos, es decir, que bordea el campo de lo regular, así es como el usuario piensa que no existe tranquilidad al momento de trabajar en forma individual en la Biblioteca, considerando que es de mucha importancia el silencio dentro de este tipo de áreas de estudio.

Dice el gráfico 19 que el usuario estaría conforme con 8,4 puntos, pero satisfecho con 8,91 reflejando que no piden mucho, pero que es necesario que se mejore el espacio para poder investigar y leer.

Pregunta 16: ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?

Gráfico 18.

Espacio confortable ya cogedor



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Respecto a la comodidad de la biblioteca, hay que considerar que es un establecimiento que ya tiene sus años, por eso el encuestado responde con 6,75 puntos al calificar esta pregunta. Hay que notar que estarían conformes con 7,71 puntos, pero lo deseado sería estar en los 8,33 puntos. Aquí se puede apreciar que los usuarios comprenden de la antigüedad del edificio, pero saben que si se puede mejorar o lo que sería primordial poder disponer de una nueva construcción para la demanda de usuarios que visitan la biblioteca.

Pregunta 17: ¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?

Gráfico 19.

Espacio para el estudio y aprendizaje



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

La idea que primero está en la mente de quien entra en una biblioteca es que será un lugar de estudio, aprendizaje e investigación. Por ello, la puntuación en esta pregunta fue de 6,4 una de las más bajas, con una expectativa de que se mejore y llegue a 7,8 como mínimo, con el anhelo de que se invierta para mejorar el ruido, el acceso a la información a través de medios digitales, entre otros, llegando a una puntuación de al menos 8,27 puntos sobre 10.

Pregunta 18: ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?

Gráfico 20. *Espacios colectivos de estudio en grupo*



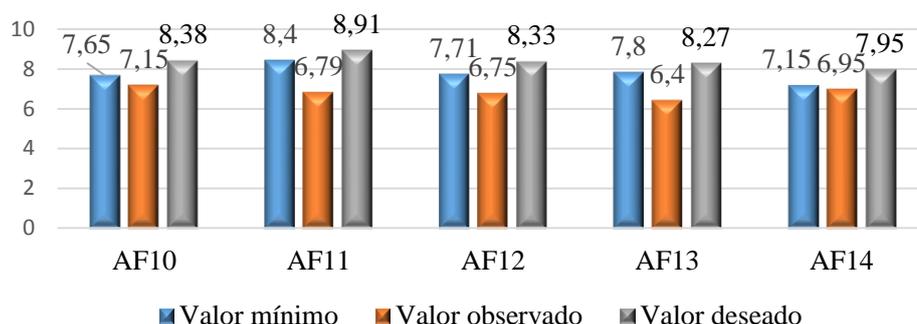
Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Dentro de la biblioteca no existen espacios específicos para grupos, improvisando reuniones en los sitios más apartados para reuniones, lo que de todas maneras genera ruido y molestias, es por ello la calificación de 6,95 en esta pregunta, con una esperanza mínima de 7,15 y una deseada de 7,95 que refleja que los estudiantes saben que eso sería una inversión muy importante, pero que están dispuestos a conformarse con inversiones mínimas que les permita trabajar en silencio.

El resumen de las cinco preguntas relacionadas con la Biblioteca como lugar se puede apreciar en la gráfica 22 a continuación.

Gráfico 21. Resumen la Biblioteca como lugar



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en valor observado está por debajo del valor mínimo y del deseado, deduciendo que la Biblioteca no constituye en un lugar que sea apropiado para la investigación y el aprendizaje, ya que mantiene serios inconvenientes y falencias como el ruido, la falta de lugares tranquilos y confortables, así como sitios cerrados para reuniones en grupos. Así es que, en este nivel, existe necesidad de mejoras.

Aquí se expone el significado de las letras de la gráfica 16:

Tabla 18

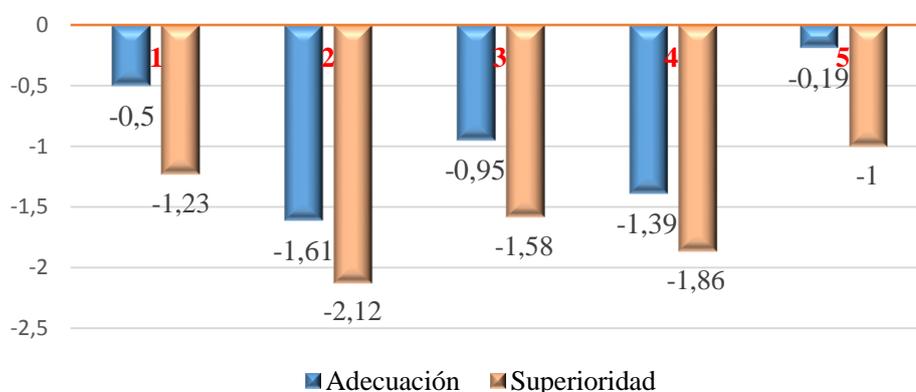
Significado de las siglas

No.	Pregunta	Código
14	¿El espacio de la biblioteca ayuda y permite el estudio, aprendizaje e investigación?	AF10
15	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	AF11
16	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	AF12
17	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	AF13

A continuación, se expone el gráfico de la evaluación de la adecuación y superioridad del servicio aplicado a la biblioteca como lugar y proveniente de las preguntas 14 hasta la 18.

Gráfico 22.

Dispersión de la Adecuación y Superioridad del servicio



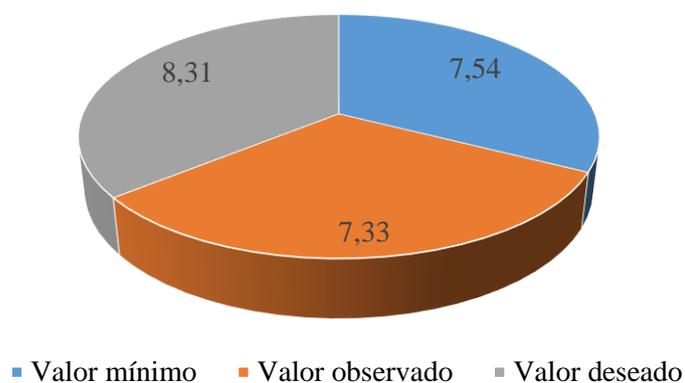
Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

La gráfica 23 indica una falencia evidente en lo que respecta a la biblioteca como lugar de estudio e investigación, ya que todos los resultados dieron negativos con una tendencia más alta en la sección 2 que corresponde a la pregunta 14 sobre la biblioteca es tranquila para el trabajo individual, que justamente es el objetivo de un centro especializado en bibliografía para la carrera de Medicina. Es así como será necesario que se realicen propuestas serias para que este lugar sea el apropiado para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Pregunta 19: ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?

Gráfico 23.

Acceso a recursos electrónicos



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

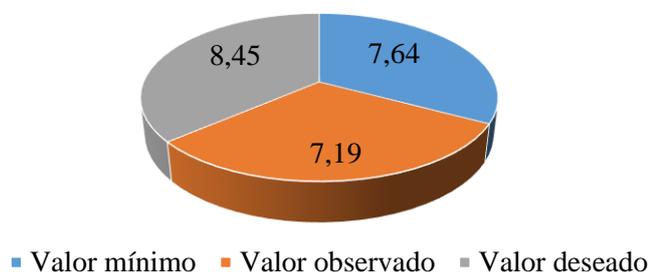
Interpretación:

La interpretación a esta respuesta es clara, los usuarios no se encuentran satisfechos con el acceso domiciliario a los recursos electrónicos y califican con 7,33 puntos, si bien no son exigentes con lo que buscan 8,31 al menos piensan que podrían obtener algo más y mejor 7,54 que les permita cumplir sus objetivos de investigación y consultas en la biblioteca del Campus Paraíso.

Pregunta 20: ¿El sitio web de la biblioteca le permite encontrar información por usted mismo?

Gráfico 24.

Sitio web permite encontrar información



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Para complementar la pregunta anterior, en la pregunta 20 se puede analizar que los usuarios que han logrado entrar en la plataforma de la biblioteca, no pueden encontrar la información que buscan por si solos, manteniendo dificultades, por ello califican con 7,19 puntos, pese a que se sentirían satisfechos con un poco de mejora 7,64 pero les gustaría que les sea más fácil y menos dificultoso 8,45.

Pregunta 21: ¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información?

Gráfico 25.

Materias de biblioteca cubren sus necesidades de información



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Esta pregunta es inquietante, ya que los usuarios están inconformes con los materiales impresos al afirmar que no cubren en buena parte de sus necesidades de información calificando este asunto con 7,39 puntos, muy cercano al mínimo que es de 7,22 y distante a lo esperado que son 8,36 puntos sobre 10.

Pregunta 22: ¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información?

Gráfico 26.

Recursos digitales cubre sus exigencias de información



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Al igual que las respuestas anteriores, existe un descontento por la disposición de los recursos digitales en la biblioteca, ya que no se encuentran todas las revistas a la disposición de manera inmediata o suelen estar restringidos, por ello se califica con 7,05 puntos, estando muy similar lo que estarían dispuestos como mínimo 8,01 y deseado 8,22 en este servicio.

Pregunta 23: ¿El equipamiento es moderno y permite un acceso fácil a la información que necesito?

Gráfico 27.

El equipamiento es moderno



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

El equipamiento de la Biblioteca está en etapa de transición, aún no se han implementado las nuevas tecnologías, por lo que no se encuentran completamente disponibles para los usuarios, de ahí que la calificación es de 7,33 puntos, con una esperanza mínima de 8,13 y una máxima de 8,54 para una mejor satisfacción.

Pregunta 24: ¿Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y le permite encontrar lo que busca?

Gráfico 28.

Instrumentos de recuperación de información son fáciles de utilizar



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

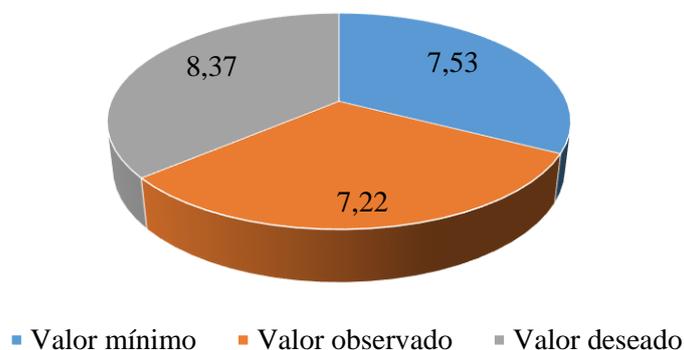
Interpretación:

Bajo la misma línea, la Biblioteca no dispone de instrumentos para recuperar información que actualmente se encuentran en desarrollo y no puede ofrecer mayores medios, pero se ha logrado apoyar en lo posible, por eso es que tampoco la calificación baja de 7,51 que no es tan mala, con un mínimo cercano 7,9 pero si un deseado más alejado de las actuales posibilidades 8,54.

Pregunta 25: ¿Puede acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla?

Gráfico 29.

Acceso fácil para uso y proceso de la información



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por: Margoth Elizabeth Maza (2023)

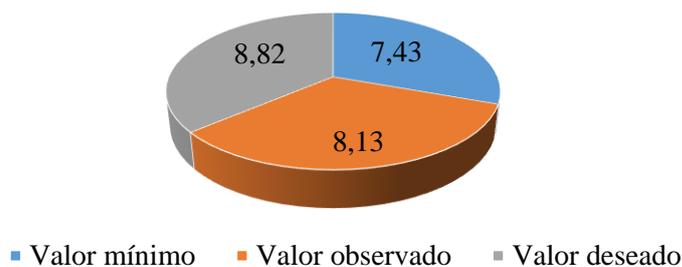
Interpretación:

Si bien la pregunta anterior se enlaza con la presente, se diría que existe una necesidad evidente de acceder y recuperar la información que existe en la Biblioteca, que al momento no están al completo alcance del usuario o es difícil de usarla o procesarla. De ahí la calificación por observación de 7,22.

Pregunta 26: ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren sus necesidades de información?

Gráfico 30.

Las revistas cubren las necesidades de información



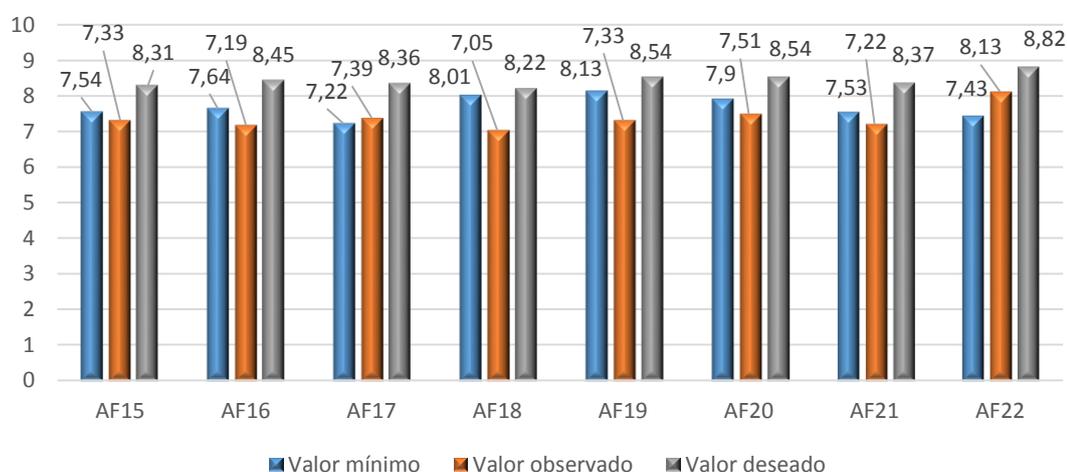
Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Si bien la biblioteca ha cumplido con la publicación de la revista y los trabajos de titulación que le pertenecen, también dispone de muchas obras impresas actuales e históricas, lo cual cubre las necesidades de información, al menos a la mayoría de las necesidades requeridas por el usuario. Por lo que, la calificación en esta pregunta es alta, llegando a 8,13 puntos, superando lo esperado como mínimo que es de 7,43 y muy cerca de lo deseado que son 8,82 puntos sobre 10.

A continuación, en la Gráfica 32 se expone el resumen de las preguntas relacionadas con la sección de “Control de la Información”:

Gráfico 31. Resumen del Control de la Información



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

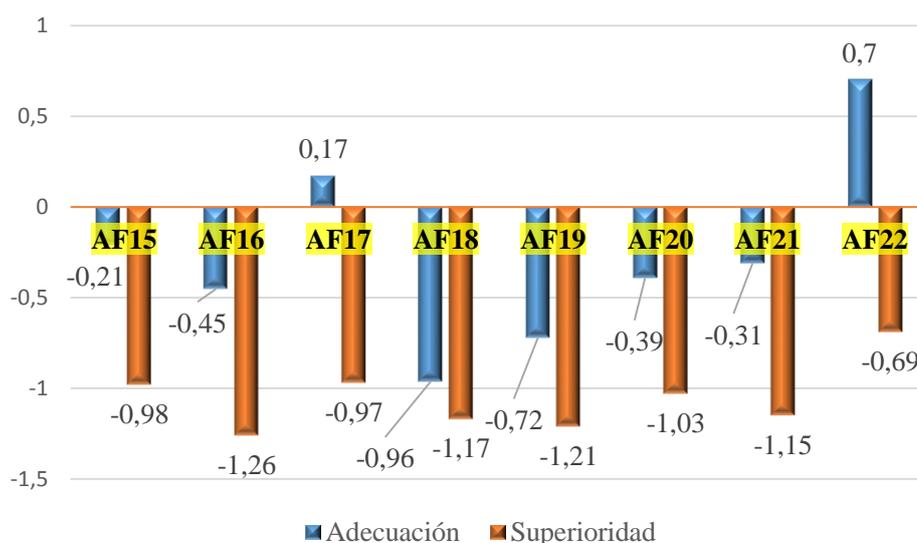
Interpretación:

Como se puede apreciar en la gráfica 32, existen diferencias significativas entre lo observado y lo que se espera como mínimo así como lo deseado, eso tiene como

conclusión que la biblioteca necesita tomar en cuenta las necesidades del usuario lector en lo que respecta al control de la información, dando importancia a sus necesidades de contar con herramientas modernas para poder acceder a los datos y fuentes bibliográficas que requiere, así entonces será necesario que exista un poco más de inversión en ese rubro, así como celeridad en la implementación de soluciones informáticas para cubrir las necesidades de quienes ocupan la biblioteca.

A continuación, en la gráfica 33 se expone el resultado de la Adecuación y Superioridad del servicio.

Gráfico 32. *Distribución de la Adecuación y Superioridad del servicio en Control de Información*



Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023)

Interpretación:

Como se puede apreciar en la gráfica 33, solo hay dos valores positivos que le pertenecen a la pregunta 21 y a la 26 que se relacionan con la información que existe en la biblioteca por muchos años almacenada y que constantemente se está renovando,

así como aquella muy relacionada que justamente cubre esta necesidad que son los libros y revistas electrónicas con que cuenta la Biblioteca, pese a que no son números muy importantes 0,17 y 0,7 son ítems muy importantes en los objetivos que son encomendados en una biblioteca. Mientras la mayoría de los indicadores negativos reflejan la evidente necesidad de mejorar en lo relacionado a las áreas de informática como: acceso a la web, digitalización de datos, bases de datos y revista electrónica, entre las más importantes.

A continuación, el resumen de las siglas y preguntas de esta encuesta.

No.	Pregunta	Siglas
19	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	AF15
20	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	AF16
21	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	AF17
22	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	AF18
23	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	AF19
24	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	AF20
25	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	AF21
26	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	AF22

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 Conclusiones

Una vez realizado el análisis correspondiente a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas a estudiantes y docentes, teniendo presente los objetivos planteados en la investigación desarrollada, por lo que se llegó a las siguientes conclusiones:

- El estudio permitió realizar una amplia búsqueda de bibliografía relacionada a la calidad y la satisfacción del usuario para lo cual se revisó investigaciones realizadas sobre la calidad de atención en la biblioteca, un estudio realizado en la biblioteca de España con la aplicación del método Libqual así como también artículos relacionados a la satisfacción de los usuarios.

- De acuerdo con la satisfacción percibida por el usuario, los encuestados manifiestan un valor mínimo de confianza que le inspira el personal bibliotecario. El bibliotecario es muy amable en la atención revelando muy buena predisposición en la atención personalizada al usuario, pero puede mejorar, así también como dar respuestas oportunas y acordes a lo solicitado, también el personal de biblioteca está muy pendiente de las necesidades requeridas por el investigador, comprendiendo cada requerimiento demostrando una gran capacidad y voluntad en atender las exigencias solicitadas, pues el personal de biblioteca procura manifestar una atención y credibilidad a los problemas del usuario con calidad humana y profesionalismo todo en función de la percepción del usuario, permitiendo el estudio, aprendizaje e investigación, favoreciendo el trabajo individual.

- Los encuestados manifiestan no estar satisfechos con el espacio que está predestinado para la biblioteca, es antiguo y pequeño lo que limita realizar las actividades como reuniones, revisión de tesis, trabajos grupales lo que genera molestias y ruido. El acceso a los recursos electrónicos dentro de la biblioteca es muy aceptable en el área donde se encuentra ubicada la biblioteca, pero el acceso desde la parte domiciliaria no satisface la búsqueda de la información requerida existente en la biblioteca. En lo concerniente al uso de los sitios web que dispone la biblioteca el usuario no pueden encontrar por cuenta propia la información que busca.
- La investigación realizada sobre la satisfacción de los usuarios permitió conocer las expectativas y percepciones de los usuarios de la biblioteca Campus Paraíso de la Facultad de Ciencias Medicina de la Universidad de Cuenca.

5.2 Recomendaciones:

- Mejorar el acceso a los diferentes recursos digitales disponibles en la biblioteca con la finalidad de poder utilizar, acceder y recuperar la información citada, esto mediante talleres de capacitación, charlas explicativas, y entrega de manuales informativos físicos y digitales de preferencia a los primeros años de carrera y de esta manera colaborar con los procesos en la utilización de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca.
- Permanente capacitación al personal de biblioteca en temas actuales de gestión bibliotecaria, para dar atención de calidad y así satisfacer las necesidades de información solicitadas por el usuario.
- Colocar buzón de sugerencias, para identificar las necesidades de los usuarios.
- Realizar de forma permanente estudios de calidad y satisfacción con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de la información solicitada.

- Apoyo de las autoridades de la Universidad al personal de la biblioteca para mejorar la gestión bibliotecaria.
- Asumir como política del Centro Documental, la aplicación de modelos internacionales para medir la satisfacción del servicio, con el propósito de mejorar y satisfacer las necesidades de información requeridas por los usuarios de la biblioteca del Campus Paraíso de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca.
- Realización de una campaña Informativa sobre el uso de los espacios de la biblioteca, la información que dispone la biblioteca en las diferentes bases digitales, repositorio, hemeroteca, biblioteca digital, catalogo, biblioguías etc.

5.3 Bibliografía

(s.f.).

doi:<https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/4VDthxNhTE4MbzAyQLmFFU/1ists/7x8njsXJ27Vb61sWGgo7HH/>

(01 de enero de 2022). Recuperado el 01 de enero de 2023, de Definición.de.información:

<https://definicion.de/informacion/>

Alicante, Universidad de. (s.f.). La búsqueda de iInformación científica. 29. Obtenido de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/33983/1/BUSQUEDA_informacion_DOCTORADO.pdf

Apale Zitzihua, A. D., Salas Castro, R. C., & López Martínez, I. (2022). Revisión sistemática

de la literatura sobre repositorios institucionales en México: importancia de la localización referencial de metadatos. *Interconectando Saberes*, 7(13), 47-57.

doi:<https://doi.org/10.25009/is.v0i13.2727>

Arias Coello, A. (2007). *Facultad de Ciencias de la Documentación*. Recuperado el 8 de

enero de 2023, de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>

Asociación Española de Normalización. AENOR. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma Española ISO 9001. 3-44.

Bara, M. (2018). *Recursos en la Gestión de Proyectos: más allá de los recursos humanos y*

materiales. Obtenido de OBS Bussiness School :

<https://www.obsbusiness.school/blog/recursos-en-la-gestion-de-proyectos-mas-alla-de-los-recursos-humanos-y-materiales>

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en

las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. doi:Doi:

<http://dx.doi.org/10.12804/revistas>.

Bernhard, P. (2002). N.º 5, 409-435. Obtenido de

[file:///D:/USUARIO/Nueva%20carpeta/2271-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10821-1-10-20080218%20\(2\).pdf](file:///D:/USUARIO/Nueva%20carpeta/2271-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10821-1-10-20080218%20(2).pdf)

Bernhard, P. (2002). TRADUCCIONESLA FORMACI'N EN EL USO DE LA

INFORMACI'N: UNA VENTAJA EN LA ENSE—ANZA SUPERIOR.

- SITUACIÓN ACTUAL. *Anales de Documentación*(5), 409-435. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2271/2261>
- Bethesda Statement on Open Access Publishing. (2003). *Declaración de Bethesda sobre Publicación de Acceso Abierto*. Obtenido de https://ictlogy.net/articles/bethesda_es.html
- Budapest Open Access Initiative . (2002). *Declaración de Berlín*. Obtenido de <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/>
- Bustos González, A., & Fernández Porcel, A. (2008). *Directrices para la creación de repositorios institucionales en universidades y organizaciones de educación superior*. doi:https://doi.org/10.48713/10336_223
- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios : la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf>
- CEDIA. (2022). *RRAAE: Red de Repositorio de Acceso Abierto del Ecuador*. Obtenido de <https://rraae.cedia.edu.ec/>
- Ceriotto, P., & Testa, a. (2011). *LUCIS Directrices y recomendaciones para la aplicación de metadatos en repositorios institucionales*. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3096532>
- Coalition Publica Metadata Working Group. (2021). Better Practices in Journal Metadata. 1-29. Obtenido de https://www.erudit.org/public/documents/Better_Practices_Metadata_CP.pdf
- COAR: Grupo de trabajo 2: Interoperabilidad del Repositorio. (2011). *El caso de Interoperabilidad para*. Obtenido de <http://coar-repositories.org/>

Consejo de Educación Superior. (2022). *Universidades y escuelas politécnicas*. Obtenido de CES: https://www.ces.gob.ec/?page_id=326

Crow, R. (2002). The Case for Institutional Repositories : A SPARC Position Paper. *The Scholarly Publishing & Academic Resources Coalition*, 1-37. Obtenido de <https://rc.library.uta.edu/uta-ir/handle/10106/24350>

Declaración de Berlín. (2003). Obtenido de oa.mpg.de/openaccess-berlin/signatories.html

Díaz Ortuño, P. M. (2003). Problemática y tendencias en la arquitectura de metadatos en web. *Anales de Documentación*(6), 35-58. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2051>

Digital Repository Infrastructure Vision for European Research :Directrices DRIVER 2.0. (2008). *directrices para proveedores de contenido - Exposición de recursos textuales con el protocolo OAIPMH (2008)*. Obtenido de La Referencia: <https://www.lareferencia.info/es/recursos/directrices-metadatos/22-directrices-driver-2-0>

Dublin Core. (Julio de 2021). *Glosario de términos bibliotecarios* . Obtenido de <https://glosariobibliotecas.com/dublin-core/>

Duque Oliva, E. J. (15 de noviembre de 2005). <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>. *Revista INNOVAR*, 15(25), 64-80. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

EcuRed. (2017). Obtenido de Usuario de información: https://www.ecured.cu/Usuario_de_información

Flores Cuesta, G., & Sánchez Tarragó, N. (2007). Los repositorios institucionales: análisis de la situación internacional y principios generales para Cuba. *ACIMED*, 16(6).

Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001200006

Fontaines Ruiz, T. (2012). *Metodología de la investigación pasos para realizar el proyecto de investigación*. Júpeter editores.

Galindo Dominguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos*. Área de Innovación y Desarrollo,S.L.
doi:<https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>

Gómez, H. J. (2002). Gestion de la calidad: Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía. En *Gestion de la calidad* (págs. 65-76). UNIVERSIDAD DE MURCIA. Obtenido de http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3315/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. doi:DOI:
https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hurtado Larrea, O. (2012). *Sistema de educación superior del ecuador*. Ministerio de Educación. Obtenido de http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/ecuador_doc.pdf

KeepCoding. (4 de Mayo de 2022). *Tipos de metadatos* . Obtenido de KeepCoding Tech School: <https://keepcoding.io/blog/tipos-de-metadatos/>

Lamarca Lapuente, M. J. (2013). *Hipertexto, el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen*. Obtenido de <http://www.hipertexto.info>

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Ley 0 (12 de Octubre de 2010).

Library of Congress. (2005). *Diccionario de datos PREMIS de metadatos de preservación*.

Obtenido de Publicaciones de la Biblioteca Nacional de España:

<https://www.bne.es/es/Micrositios/Publicaciones/PREMIS/>

López-Gijón, J. (21 de octubre de 2014). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo

LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. (J. López-Gijón,

Ed.) *e-lis*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10760/12389>

Lynch, C. A. (2003). Institutional Repositories: Essential Infrastructure For Scholarship.

Libraries and the Academy, 3(2), 327-336. doi:10.1353/pla.2003.0039

Mejía-Campó, N. (2013). Tecnologías de información y comunicación en tiempos de

pandemia en el nivel Superior. Revisión sistemática. *Universitarios, Revista de*

Investigación Apuntes(ISSN: 2304-0335), 380-397. doi:

<https://doi.org/10.17162/au.v13i1.1334>

Merlo Vega, M. V. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En *La*

biblioteca universitaria : análisis en su entorno híbrido (págs. págs. 445-477.

[Capítulo del libro]). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10760/7892>

Moreno Salas, J. (2019). Biblioteca digital. *Vida Científica Boletín de la Escuela*

Preparatoria, 7(14), 1-5. Obtenido de

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/4176>

Noa Legrá, M., Muguercia Llácer, M., Durán Morgado, D., Jiménez de Castro Morgado, M.,

& Durán Pérez, Y. (2017). Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas

universitarias de salud en Baracoa. *Revista Informativa Científica, Universidad de*

Ciencias Médicas de Guantánamo, vol. 96(núm. 6), 1074-1083. Recuperado el 30 de

Noviembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135009/html/>

OpenAIRE. (2018). *DRAFT: OpenAIRE Guidelines for Literature Repository Managers v4*.
Obtenido de <https://openaire-guidelines-for-literature-repository-managers.readthedocs.io/en/v4.0.0/>

OpenDOAR. (2022). *OpenDOAR*. Obtenido de Directory of Open Access Repositories:
<http://www.opendoar.org/>

Parasuraman, A. Z. (1988). *Instrumento SERVQUAL [Registro de base de datos]. Pruebas psíquicas de la APA*. doi:<https://doi.org/10.1037/t09264-000>

Paredes Esponda, E. P. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Educación Médica Superior*, 31(1). Obtenido de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262>

Paredes Esponda, E., & Pérez Matar, R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Educación Médica Superior*, Vol. 32(No. 1). Recuperado el 17 de noviembre de 2022, de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262/651>

Parella Strancuzzi, S., & Martins Pestrana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.

Pérez PA, L. C., Pérez RL, L. C., & RYV, D. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*(Número 3), 1-16.

Pérez Pupo, A. L. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592.
Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=es.

- PoliScience. (2022). *PoliScience fomentando la ciencia abierta*. Obtenido de <https://poliscience.blogs.upv.es/open-access/repositorios/definicion-y-tipos/>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Obtenido de <https://dle.rae.es/repositorio>
- Real Academia Española. (15 de Noviembre de 2022). Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Recuperacion y Acceso a la Información. (2008). Definición de XML. *Metadatos y documentos XML/RDF para recuperacion*. Obtenido de <http://metadatosydocumentosxmlrdfparasurecuperacion.50webs.com/definicionxml.html>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 139-153. Recuperado el 20 de noviembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>
- Riley, J. (2010). *Seeing Standards: A Visualization of the Metadata Universe*. Obtenido de Metadatamap: <https://jennriley.com/metadatamap/>
- Riley, J. (01 de febrero de 2017). *Understanding Metadata: What is Metadata, and What is it For?: A Primer*. Obtenido de <https://www.niso.org/publications/understanding-metadata-2017>
- ROAR. (2022). Obtenido de Registry of Open Access Repositories (ROAR): <http://roar.eprints.org>
- Rodríguez Porro, Y., & Veranes Gálvez, L. (2018). Uso de la herramienta Dspace para la gestión de información: implementación de un repositorio institucional. *Publicando*, 14(3), 329-342. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1280>

- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Limusa.
- Testa, P. M., & Degiorgi, E. H. (2013). Esquemas de metadatos para los repositorios. Universidad Nacional de Cuyo.
- Texidor, S. (2011). La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico. Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, 27 y 28 de junio de 2011, La Plata, Argentina. EN: Actas. La Plata: UNLP-FAHCE. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.865/ev.865.pdf
- Torres Pombert, A. (2006). ¿Catalogación en el entorno digital?: una breve aproximación a los metadatos. *ACIMED*, 14(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500009
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. *Compendium*, vol. 18,(núm. 35), 57-76. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Torres, I. (s.f.). Cómo aplicar en una empresa los principios de la calidad. *IveConsultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/principios-de-la-calidad/>
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Administración de proyectos*. Editorial Patria.
- Tramullas Saz, J., & Garrido Picazo, P. (2006). Software libre para repositorios institucionales: propuestas. *El Profesional de la Información*, 15(3), 171–181. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/9345/>
- Triola, M. F. (2018). *Estadística* (Décimosegunda ed.). Pearson.

- UNE Normalización Española. (2018). *UNE-ISO 23081-1:2018: Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios*. Norma. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0059599>
- Valls, M. (2002). Educación permanente y sociedad de la Información. *Revista Pedagógica*(Nº 16), 19-33. Obtenido de [file:///D:/USUARIO/Nueva%20carpeta/Dialnet-EducacionPermanenteYSociedadDeLaInformacion-743583%20\(1\).pdf](file:///D:/USUARIO/Nueva%20carpeta/Dialnet-EducacionPermanenteYSociedadDeLaInformacion-743583%20(1).pdf)
- Yáñez, C. M. (2008). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001. *Internacional eventos*, 1-9. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO-libre.pdf?1404437749=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1670994461&Signature=afR2yg468RkUSDEhYu9VGC7n6g7XTbu5BS-1DtB8CxGp~C1PixEFUOopxXnme7a3Yfwz
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Segunda ed.). Editorial Brujas.

5.4 Anexos

Encuesta Libqual

Valor Afectivo del servicio	
Af 1:	El personal le inspira confianza
Af 2:	El personal le ofrece atención personalizada
Af 3:	El personal es siempre amable.
Af 4:	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
Af 5:	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
Af 6:	El personal es atento con las necesidades del usuario.
Af 7:	El personal comprende la necesidad es de sus usuarios.
Af 8:	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
Af 9:	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios
La biblioteca como Espacio	
Es 1:	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje
Es 2:	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
Es 3:	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
Es 4:	El espacio de la biblioteca es un lugar para el aprendizaje y la investigación
Es 5:	El espacio de la biblioteca es un lugar para el aprendizaje y el estudio en grupo
Control de la Información	
CI 1:	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
CI 2:	El sitio web de la biblioteca permite
CI 3:	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información
CI 4:	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo
CI 5:	El equipamiento es moderno y me permite
CI 6:	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.
CI 7:	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas
CI 8:	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información

Nota. Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca “Campus Paraíso”. Elaborado por Margoth Elizabeth Maza (2023) (López-Gijón, 2014)

Enlace de carpeta de base spss y Cálculo Muestra

<https://drive.google.com/drive/folders/1ejNxOGmT9eL32NJUEPsG9SE->

[OFtKhfAw?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1ejNxOGmT9eL32NJUEPsG9SE-OFtKhfAw?usp=sharing)