

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y

ARCHIVOLOGÍA

COHORTE 2021

TEMA: LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

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

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

Autora: Licenciada Luz Alejandrina Vázquez Avila

Directora: Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay, Magister

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: Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro Magister e Ingeniera María José Bravo Ramos Master, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *“La calidad en el servicio de referencia de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios”* elaborado y presentado por la señora Licenciada Luz Alejandrina Vázquez Avila, para optar por el Grado Académico de Magíster en bibliotecología y archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro Mgtr.
Miembro del Tribunal

Ing. María José Bravo Ramos, MSc
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: La calidad en el servicio de referencia de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios, le corresponde exclusivamente a: Luz Alejandrina Vázquez Avila, Autora bajo la Dirección de Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay, Magister, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciada Luz Alejandrina Vázquez Ávila
c.c.:1710651546
AUTORA

Licenciada María de los Ángeles Ormaza Pincay, Magister
c.c.: 1309970190
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Licenciada Luz Alejandrina Vázquez Avila
c.c.:1710651546

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 General	4
1.3.2 Específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1 DESARROLLO	7
2.1.1. Servicio.....	7
2.1.2 Calidad.....	7
2.1.3 El servicio de referencia	8
2.1.4 Tipos de servicio de referencia.....	8
2.1.5 La calidad del servicio.....	9
2.1.6 Funciones de la biblioteca	10
2.1.7 Bibliotecario referencista.....	11
2.1.8 Satisfacción de usuario	12
CAPITULO III.....	14

MARCO METODOLÓGICO.....	14
3.1. UBICACIÓN.....	14
3.2 EQUIPOS Y MATERIALES.....	14
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	15
3.4 POBLACIÓN O MUESTRA.....	16
FÓRMULA.....	16
3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:.....	16
3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	18
3.7 VARIABLES RESPUESTA O RESULTADOS ALCANZADOS.....	18
CAPÍTULO IV	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
4.1. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	20
4.2 BIBLIOTECA COMO LUGAR	23
4.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN	25
4.4 CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO.....	27
CAPÍTULO V.....	32
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	32
5.1 CONCLUSIONES	32
5.2 RECOMENDACIONES	33
5.3 BIBLIOGRAFÍA.....	35
5.4. ANEXOS.....	39
ANEXO I. Encuesta de valoración sobre la calidad de servicio de referencia de la biblioteca CDRJBV	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Métodos, técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación	18
Tabla 2. Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Valor afectivo del servicio”	20
Tabla 3. Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “La biblioteca como lugar”	23
Tabla 4. Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Control de la información”	25
Tabla 5. Valores promediados, para el análisis de la calidad total del servicio bibliotecario	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de la biblioteca CDRJBV de la Universidad de Cuenca-Campus Central	14
Gráfico 2. Representación de los valores deseados observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Valor afectivo del servicio”	21
Gráfico 3. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “Valor afectivo del servicio”	22
Gráfico 4. Representación de los valores deseados observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “La biblioteca como lugar”	23
Gráfico 5. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “la biblioteca como lugar”	24
Gráfico 6. Representación de los valores deseados, observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Control de la información”	25
Gráfico 7. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “Control de la información”	26
Gráfico 8. Representación de los valores deseados, observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para las tres dimensiones analizadas	27
Gráfico 9. Representación de los valores deseados, observados y mínimos, promediados	28

Gráfico 10. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas de los valores promediados en cada dimensión	28
Gráfico 11. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas de los valores promediados de las tres dimensiones	29
Gráfico 12. Porcentaje de satisfacción del usuario en cuanto al servicio brindado por la biblioteca	30

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por la sabiduría y demás facultades que han contribuido en el desarrollo de este estudio. Asimismo, quiero agradecer a mi madre querida que en espíritu ha sido mi compañía y mi pilar fundamental para culminar esta etapa en mi vida. Gracias también a Kevin y Lady mis perlititas preciosas porque han sido ese apoyo constante en este duro caminar del estudio.

Finalmente, expreso mi gratitud a mis compañeros, a la Universidad Técnica de Ambato y a las autoridades que colaboraron e hicieron posible esta maestría.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios Todopoderoso, a Mamita María del cielo, a los usuarios de mi trabajo en esta área los mismos que serán beneficiados de los conocimientos adquiridos en esta maestría.

A mi madre querida que en espíritu me acompaña siempre a mis queridos y amados nietos, Sebitas y Pautilo, que en mis momentos de angustia han sido mi alegría y fuerza.

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

TEMA:

*LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS*

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

AUTORA: *Licenciada Luz Alejandrina Vázquez Avila*

DIRECTORA: *Licenciada María de los Ángeles Ormazan Pincay, Magister*

FECHA: *Veinte y cuatro de julio del dos mil veinte y tres*

RESUMEN EJECUTIVO

Tomando en cuenta que las bibliotecas no son solo bodegas de libros ni espacios funestos, sino son una combinación de personas, acerbos, conocimientos, son apoyo al desarrollo de la investigación razón de este estudio que trata sobre la calidad del servicio de referencia de las bibliotecas y su relación con la satisfacción de usuarios, la misma que fue aplicado en la biblioteca del Centro de Documentación Juan Bautista Vázquez del Campus Central de la universidad de Cuenca (CDJBCV). Para lograr este objetivo, el trabajo se dividió en cinco capítulos, en el primero se presenta una breve introducción en la que se habla sobre la problemática, justificación y objetivos, en el segundo apartado se aborda sobre los antecedentes sobre la temática, en el tercer capítulo trata acerca del marco metodológico en la que se enfatiza que para esta investigación se optó por un enfoque cualitativo de acuerdo a los parámetros que indica la herramienta utilizada. Este método permite emplear como técnica de evaluación la herramienta LibQual, la misma que permite observar la calidad de un servicio percibido a través de una encuesta aplicada a los usuarios en la que plasman sus percepciones respecto al servicio ofrecido por la unidad evaluada, esta fue aplicada a los alumnos, quienes son usuarios de la biblioteca del CDJBCV. También, se realizó un estudio bibliográfico sobre la temática propuesta que en conjunto con los resultados de las encuestas permitieron llegar a propuestas claras y precisas relacionando las

variables propuestas. En el cuarto apartado se describen los resultados obtenidos de la encuesta y una discusión. Finalmente, en el quinto capítulo se aborda sobre las conclusiones que se obtuvieron al finalizar la presente investigación y recomendaciones que permitan mejorar la calidad de servicio, tomando en cuenta que en los momentos actuales las bibliotecas debe ir adecuándose a los desafíos y requerimientos que las nuevas generaciones lo exigen sin perder de vista el ser y hacer de una biblioteca.

DESCRIPTORES: *SERVICIO DE REFERENCIA, BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, USUARIO DE INFORMACIÓN, SATISFACCIÓN, CALIDAD, LIBQUAL*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Con el presente estudio se pretende analizar la calidad en el servicio de referencia de las bibliotecas universitarias y su relación con la satisfacción de usuarios de la biblioteca del Centro de Documentación Juan Bautista Vázquez (CDJBCV), del Campus Central de la Universidad de Cuenca, debido a que hoy en día nos encontramos en un mundo globalizado y por ende la forma de búsqueda de información ha cambiado, así como también los aspectos que satisfacen a los usuarios.

Los servicios bibliotecarios aparecieron con el objetivo de cubrir una necesidad, en este caso el de la enseñanza. Por esta razón, las bibliotecas se convirtieron en un pilar fundamental para las instituciones educativas en donde los estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo pueden adquirir nuevos conocimientos.

Es por ello, que se debe tener presente que todos los servicios que se prestan en una biblioteca universitaria son de vital importancia, resaltando el servicio de referencia, espacio en el que el usuario pregunta y el bibliotecario responde o da solución a su inquietud o requerimiento.

A través de la historia, las bibliotecas han ido evolucionando en el servicio de referencia buscando nuevas pautas para adaptarse a los requerimientos cambiantes de los usuarios. Esto se debe a los avances tecnológicos que han generado por lo que se ven obligados a buscar nuevas ideas innovadoras que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Hoy en día y gracias a los avances tecnológicos la forma de comunicación alrededor del mundo ha sufrido grandes cambios, así mismo el ámbito educativo ha tenido que adaptarse a los nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje, pues ahora se puede acceder y tener conocimiento de una variedad de métodos y técnicas más didácticas (Saborío Acuña, 2014).

En este trabajo investigativo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer mediante búsqueda bibliográfica la dinámica de gestión de calidad en el servicio de referencia de bibliotecas universitarias. Caracterizar la relación entre la calidad del servicio de referencia en bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios de la biblioteca CDRJBV, y, Recomendar acciones encaminadas a la mejora continua de la calidad del servicio de referencia para satisfacer necesidades de usuarios de CDRJBV.

En el proceso metodológico se empleó un enfoque cualitativo. Se utilizó como técnica e instrumento una encuesta LibQual que consta de 22 preguntas aplicada a los usuarios de la de la biblioteca CDRJBV para conocer el servicio de referencia y la satisfacción. Y es de tipo descriptivo porque se describirá detalladamente los resultados obtenidos de la encuesta.

En el marco teórico se desarrollaron, en base a la temática del proyecto: que es servicio, que es calidad, tipos de servicio de referencia, calidad de referencia, ya que este estudio se sustenta en una revisión bibliográfica (revistas científicas, libros, documentos de sitio web).

La biblioteca al ser un pilar fundamental de la educación debe brindar un servicio de calidad a fin de cubrir todas las necesidades de los estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y de todos quienes hagan uso de este espacio, pues al ofrecer un servicio de calidad se podrá garantizar una educación de calidad.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Ante el acelerado crecimiento de los avances tecnológicos las empresas han puesto mayor atención en la calidad de sus servicios, pues hoy en día, “la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización” (Mora Contreras, 2011, p. 150). Es por ello que, las bibliotecas se encuentran en un constante cambio, donde, el usuario exige una mejor calidad en el servicio de referencia, para cubrir “una necesidad

o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios” (Hernández Salazar, 2011, p. 350). Este trabajo investigativo nace con la finalidad de analizar la calidad en el servicio de referencia de las bibliotecas universitarias y su relación con la satisfacción del usuario. Según Gotieb, Grewal y Brown (como se citó en Mora Contreras, 2011) afirman que la “satisfacción es una consecuencia del rendimiento de la calidad [del servicio]” (p. 151). Por lo tanto, la satisfacción de los usuarios depende del servicio que recibe cada uno, que llega a través del área del servicio de referencia de cada biblioteca, por lo que resulta de gran interés analizar la calidad del servicio de referencia de la biblioteca del CDRJBV del campus central de la Universidad de Cuenca y su relación con la satisfacción.

La importancia de esta investigación consiste en la necesidad fundamental de contar con estudios sobre la calidad en el servicio de referencia de las bibliotecas universitarias y su relación con la satisfacción de los usuarios, pues, aunque existan investigaciones sobre la temática, no se ha profundizado en la importancia de la calidad, ya que su ausencia podría afectar el rendimiento académico de los estudiantes y la eficacia en las investigaciones científicas. Un estudio realizado por Aparicio-Ley *et al.* (2021), acerca de la calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo, obtuvo como resultado de su investigación que “la calidad en el servicio que ofrecen las bibliotecas sí tienen efectos de gran importancia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Por lo que, este estudio es primordial, ya que no basta solo con poner a disposición de las personas los libros y recursos, sino también verificar si se cubrió de manera eficaz las necesidades de los seres humanos, quienes tienen “una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información” (Hernández Salazar, 2011, p. 349).

Los resultados de este trabajo serán de gran utilidad para los profesionales de la bibliotecología, ya que podrán conocer la importancia que tiene la calidad en el servicio y su relación con la satisfacción del usuario, ya que son los encargados de

guiar y orientar a las personas en sus inquietudes y requerimientos, y es quien ayuda al usuario en sus próximas búsquedas para que pueda encontrar información de calidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Analizar la calidad del servicio de referencia de la biblioteca universitaria y su relación con la satisfacción de usuarios.

1.3.2 Específicos

- Establecer mediante búsqueda bibliográfica la dinámica de gestión de calidad en el servicio de referencia de bibliotecas universitarias.
- Caracterizar la relación entre la calidad del servicio de referencia en bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios de la biblioteca CDRJBV.
- Recomendar acciones encaminadas a la mejora continua de la calidad del servicio de referencia para satisfacer necesidades de usuarios de CDRJBV.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Un estudio realizado por Rader (2000) sobre la alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro indica que, a partir del siglo IXX hasta los años 80, el rol que cumplía el bibliotecario era el de asesorar y facilitar en el accesos a la información, así mismo menciona el impacto que tienen las aplicaciones informáticas y la necesidad que existe hoy día de contar con una adecuada planificación y evaluación de los servicios que se prestan en una biblioteca.

El mismo autor mencionado en el párrafo anterior, en su investigación concluyó que “para integrar los servicios de formación de usuario y de referencia habrá que cambiar las estructuras organizativas de manera que los bibliotecarios asuman responsabilidades en diversas áreas profesionales como referencia, formación, colección y tecnología” (Rader, 2000, p. 215).

En este mismo sentido, el autor Merlo Vega (2009) en una investigación realizada sobre los servicios de referencia para una sociedad digital manifiesta que, las personas emplean las redes sociales para encontrar datos y documentos, además que en la época actual se vive dentro de una cultura digital, donde interactúan tanto los métodos tradicionales con técnicas avanzadas y tecnológicas, y el servicio bibliotecario no es la excepción, también ha tenido que adaptarse a la digitalización de la sociedad y a la aparición de aplicaciones que han reemplazado modelos tradicionales en la prestación del servicio.

Morales *et al.* (2019) efectuaron la siguiente investigación: evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios, desde la perspectiva de los usuarios de la universidad San Gregorio de Portoviejo, en el periodo 2017-2018, cuyos resultados permitieron diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca, además de proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio.

Gama (2008) realizó un estudio sobre: propuesta de un modelo de diseño del servicio de referencia virtual para una biblioteca universitaria en la que concluyó que:

El servicio de referencia es un componente esencial en las bibliotecas para la gestión de información, si bien el término “virtual” evidencia el propósito de asistir en forma remota al usuario, algunos de estos servicios sólo pueden ser utilizados desde la misma biblioteca, o desde una intranet tendida entre sus sucursales si las tuviera, el aula o el campus (p. 30).

Por lo tanto, los usuarios tienen necesidades específicas. Por lo que, el personal debe estar en la capacidad de otorgar los servicios requeridos, de forma que les permita ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero, es decir, tienen que buscar la forma de optimizar los recursos y materiales disponibles, además de ser capaces de justificar el gasto del presupuesto asignado.

Por su parte, Claudio Molina y López Manjarrez (2020) realizaron una investigación sobre la calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes en la biblioteca de la universidad Técnica de Ambato tuvieron como resultado que al aplicar el cuestionario LibQual la biblioteca presentaba debilidades en las siguientes dimensiones: Valor afectivo del servicio y Biblioteca como espacio.

Bermúdez-Cedeño y Saltos-Catagua (2020) efectuaron un estudio denominado: el servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de usuario, en esta investigación los autores determinaron que la biblioteca debe asemejarse a una empresa, donde se considere al usuario como un cliente potencial, por lo cual deben ofrecer atención personalizada, además los bibliotecarios deben ser capaces de captar las necesidades de los usuarios para que la atención sea eficiente y eficaz

Finalmente, en la investigación realizada por Llano Gil *et al.* (2010), indican que:

En la actualización de los fondos se pueden justificar los resultados al ser las fuentes documentales más utilizadas en la biblioteca, los libros y las revistas; con la utilización mucho menos frecuente de reprint y tesis que pueden brindar una información más actualizada. Es innegable que las bibliotecas de las

Universidades Médicas en Cuba son instituciones que reúnen, organizan y defienden información lo más actualizada posible para garantizar la docencia, la investigación y la asistencia, potencializando la creación de nuevos conocimientos científicos y culturales en el personal de la salud. (p. 6)

2.1 DESARROLLO

2.1.1. Servicio

La Real Academia Española, indica que el servicio hace referencia a una “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada” (2020).

La mayoría de los servicios son intangibles, en base a esto Zeithaml, (como se citó en Duque Oliva, 2005) indican que los servicios, no deben considerarse como objetos, si no como resultado, es decir, los servicios a diferencia de los productos no pueden ser analizados antes de la compra por el cliente, de forma que este no puede asegurarse de su calidad y es por esta razón que se vuelve difícil para una empresa determinar la percepción de sus clientes respecto al servicio que están ofreciendo.

Otras de las características del servicio es la inseparabilidad, según Gronroos, (como se citó en Villalba Sánchez, 2013) señala que por lo general los servicios tienen una relación de doble vía entre el consumidor y el ofertante, es por esto que la producción debe ser el resultado del trabajo conjunto entre ambas partes.

De igual manera, la heterogeneidad o inconsistencia, es otra de las características del servicio, según Duque citado en Villalba Sánchez (2013) expresa que: “Los servicios, especialmente, son poco estandarizables, lo cual quiere decir que quien presta un servicio puede variar frente a otro, y por tanto la calidad varía de acuerdo con la percepción que se tenga de determinado servicio” (p. 57).

2.1.2 Calidad

La calidad “es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. También se conceptualiza como la adecuación de un producto o

servicio a las características especificadas” (Real Academia Española, 2006). La misma, que tomó fuerza luego de la Segunda Guerra Mundial, dónde ya no buscaba solo satisfacer las necesidades del cliente, sino que pretendía también subir de nivel frente a su competencia, es decir, se buscaba ir más allá de un diseño perfecto.

Entonces, la calidad se refiere al grado de satisfacción que brindan las características ya sea de un producto o servicio, la misma que busca satisfacer las necesidades que tiene el consumidor, cuyo fin es superar las expectativas del usuario. Por lo tanto, si se habla de la calidad en base a la percepción del cliente, se puede decir que se está proporcionando un alto nivel si ésta se iguala a las expectativas de los usuarios o si logra satisfacer la mayor cantidad de sus necesidades (Publicaciones Vértice, 2008).

2.1.3 El servicio de referencia

El servicio de referencia tiene como objetivo principal servir y satisfacer las necesidades, en este caso es que los usuarios que acudan a las bibliotecas queden satisfechos con el trabajo que ejecuta el bibliotecario, mímimo que está destinado a velar por los intereses de los usuarios cuyo fin es brindar acceso a la información.

El servicio es importante dentro de las bibliotecas ya que:

El servicio resuelve cuestiones de respuesta inmediata y sencilla a través del contacto personal entre usuario/bibliotecario, y su principal objetivo es conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas, de tal manera la biblioteca cuenta con un espacio muy bien definido y con personal especializado en la búsqueda de información, así como con una colección útil y una infraestructura adecuada que refuerza el desarrollo de sistemas sencillos para recibir consultas (Zambrano Cedeño y Alcívar Delgado, 2019, p. 2).

2.1.4 Tipos de servicio de referencia

Según Lifeng Han, (como se citó en Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, 2005) indica que los servicios de referencia tienen 3 tipos o bloques:

1. Servicio de información: el cual considera varios tipos de servicios que van desde una simple provisión de datos (direcciones, nombres, números de

teléfonos) hasta el servicio de búsquedas bibliográficas sobre un tema, préstamo interbibliotecario, entrega de documentos, y todos aquellos que están destinados a ofrecer información básica, específica y/o general.

2. **Orientación:** que incluye los servicios consultivos de los usuarios hacia el bibliotecario a través de preguntas, o bien la aplicación de la biblioterapia como una técnica de autoestima y ayuda psicológica a través de los libros y la lectura —la biblioterapia se practica principalmente en bibliotecas de hospitales, bibliotecas y penitenciarias, entre otras—, y asesoría general.

3. **Instrucción:** servicio que se puede ofrecer a usuarios individuales o en grupo, y que puede consistir en una simple orientación sobre el uso de la biblioteca, las fuentes de información y/o los servicios. Al respecto, es notable considerar que el tipo y número de fuentes son ahora mucho más numerosos y complejos, principalmente debido a la incursión en fuentes electrónicas, por lo que la instrucción jugará en esto un papel de vital importancia. (p. 123)

2.1.5 La calidad del servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citó en Duque Oliva, 2005) mencionan que:

- ✓ La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- ✓ La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- ✓ La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- ✓ Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios. (p. 66)

En las bibliotecas es importante que se brinde un servicio de referencia de calidad debido a que este tipo de servicios poseen información confiable y son capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus clientes, de forma que se convierte en un

servicio eficaz y con alto nivel de satisfacción, pues es capaz de alcanzar los resultados propuestos (Zambrano Cedeño y Alcívar Delgado, 2019).

Asimismo, es fundamental indicar que la calidad del servicio prestado por la biblioteca en cada una de sus dimensiones genere en los usuarios la percepción de que son capaces de gestionar los recursos y la información necesaria para sus actividades académicas y para su aprendizaje, dicho de otra forma, los usuarios deben percibir que el servicio bibliotecario es eficaz (Aparicio-Ley *et al.*, 2021).

2.1.6 Funciones de la biblioteca

Las funciones que brinda una biblioteca son varias entre “las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener. Estos tres objetivos se desarrollarán de manera distinta en virtud de los tipos de bibliotecas existentes”. Cabe mencionar, que las funciones que desempeñen cada biblioteca dependerán del tipo que sea cada una, por ejemplo: “las bibliotecas de centros de enseñanza (escolares y universitarias) deberán centrar su actividad en la formación, mientras que otras bibliotecas, como las públicas o las especiales (hospitales, prisiones, etc.), se preocupan más del ocio de sus usuarios” (Merlo Vega, 2000, p. 93).

Cabe señalar, que, aunque cada biblioteca realice diferentes actividades o funciones todas deben contar con un servicio de información que sea capaz de solventar dudas y consultas de sus usuarios, aunque el grado de importancia que le den a este servicio va a depender del tipo de biblioteca, su política y objetivos (Merlo Vega, 2000).

Si una biblioteca tiene como principal función informar, entonces su objetivo principal será éste requerimiento sea satisfecho, es por esta razón que la biblioteca debe contar con secciones específicas, con personal especializado y colecciones útiles, además debe contar con herramientas innovadoras y eficaces para el acceso a la información disponible (Merlo Vega, 2000).

Cada usuario tiene diferentes necesidades informativas por lo que es importante que el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias deba:

adecuarse a varios tipos de usuarios. En primer lugar, al estudiante, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Para atender a este tipo de usuario el personal encargado de la referencia debe conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de las mismas. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia (Merlo Vega, 2000, p. 96).

2.1.7 Bibliotecario referencista

Es la persona que “facilita ayuda, instruye, orienta, conoce, asesora y es especialista en toda su área”. Además de facilitar información es quien “proporciona a los usuarios una mejor búsqueda y rápida recuperación de información; están dispuestos a posibilitar las solicitudes que requieren y a su vez puedan acceder de manera completa y segura” (Rodríguez Mejía y Saldarriaga Villamil, 2021, p. 353).

Debido al rol que desempeña, los bibliotecarios deben estar en constante actualización de sus conocimientos, además de mecanismos y tecnologías para el manejo de la información (Rodríguez Mejía y Saldarriaga Villamil, 2021).

Para el autor Nayar (como se citó en Rodríguez Mejía y Saldarriaga Villamil, 2021) manifiesta que: “El bibliotecario referencista debe conocer las fuentes de referencias externas e internas, tener capacidad de analizar y sintetizar, ser especialistas en el sistema de búsqueda y acceso de la información lograr que el usuario tenga una información rápida y pertinente” (p. 353).

Los antiguos y los nuevos profesionales en esta área deben estar a la par con la era digital, ya que los avances tecnológicos afectan directamente en el servicio de referencia, según el autor Joan M. Wasi (como se citó en Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, 2005) indica que “el servicio de referencia digital comenzó a ofrecerse para complementar los servicios tradicionales proporcionando ayuda en un ambiente electrónico” (p. 124).

Hoy en día, las referencias digitales han ganado terreno siendo recursos accesibles y eficaces al momento de resolver las necesidades informativas de los usuarios (Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, 2005). Es por ello, que, a las características de la biblioteca actual, se incorporan ahora nuevas formas y herramientas para la comunicación interpersonal en espacios virtuales, que propician una relación, más participativa y colaborativa entre las bibliotecas y sus usuarios (Legrá *et al.*, 2017).

La era digital ha generado varios beneficios en el ámbito de la bibliotecología como es en los préstamos de los libros electrónicos:

1. No habría retrasos en la devolución del ejemplar a la biblioteca.
2. No sería necesario enviar reclamaciones y en consecuencia ya no existiría las multas para los usuarios, aunque quizá tendría que existir alguna otra sanción para evitar un mal manejo del material en préstamo o la irresponsabilidad del usuario.
3. No sería necesario devolver físicamente el libro, ni retirarlo de la estantería. (Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, 2005, p. 11).

2.1.8 Satisfacción de usuario

La Real Academia Española, indica que la satisfacción es la “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. También Cumplimiento del deseo o del gusto” (2022). Para Catillo Soto, (como se citó en Fariño Cortez *et al.*, 2018) “la satisfacción del usuario es la sensación personal de placer o decepción como resultado de comparar la percepción del desempeño de un producto en relación con sus expectativas del mismo” (p. 6).

Asimismo, para el autor Ducuara Mora, (como se citó en Fariño Cortez *et al.*, 2018) indica que “Si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el desempeño iguala las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho” (p. 6).

Por lo tanto, tantas las bibliotecas:

deben tener como características básicas la cortesía, buena atención, respeto, paciencia, rapidez, efectividad y protección de la privacidad. De la misma forma, existen factores intrínsecos de la personalidad que se deben tener presentes al momento de relacionarse con las personas y poder medir su grado de percepción y de satisfacción, entre los que se encuentran los culturales (clase social, valores, género, influencia familiar), y psicológicos (motivación, percepción, atención, entendimiento, actitud, memoria) (Fariño Cortez *et al.*, 2018, p. 7).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizará en la biblioteca CDRJBV de la Universidad de Cuenca-Campus Central que está ubicada en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, en la Av. 12 de Abril S/N y Agustín Cueva.

La biblioteca pertenece a una institución educativa pública, cuyos usuarios provienen de sectores rurales de diferentes partes del país y la mayoría de los estudiantes tienen bajo nivel socioeconómico.

Gráfico 1.

Ubicación de la biblioteca CDRJBV de la Universidad de Cuenca-Campus Central



3.2 EQUIPOS Y MATERIALES

Para poner en marcha el presente trabajo de titulación, el rubro económico necesario para la aplicación no va más allá del uso de materiales de la impresión, internet, esferos y computadora. Además, se realizará un trabajo de campo donde se aplicará encuestas.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto tuvo como principal objetivo analizar la calidad en el servicio de referencia de la biblioteca Juan Bautista Vázquez, del Campus Central de la universidad de Cuenca y la satisfacción de usuarios, para lo cual se aplicó un enfoque cualitativo con perspectiva deductiva y descriptiva.

Es cualitativo porque se realizó encuestas, tabulación de datos, y análisis porcentual. Según, Hernández Sampieri *et al.* afirman que, la metodología cuantitativa se basa en la recolección y análisis de datos cuya finalidad es responder a preguntas de investigación e hipótesis, mediante datos numéricos y estadísticos (2004).

Para el autor Gómez (2006), los estudios cuantitativos buscan “cuantificar y aportar evidencia a una teoría que se tiene para explicar algo” (p. 61) y por ende este enfoque “se fundamentan en un proceso deductivo, es decir, generalmente extraen una muestra (un parte) de la población a estudiar, y pretenden extender los resultados a toda la población” (Gómez, 2006, p. 61).

Cabe recalcar, que en este trabajo se optó también por el enfoque cualitativo porque “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández Sampieri *et al.* 2014, p. 358). Este método emplea técnicas que no requieren de datos numéricos (Hernández Sampieri *et al.*, 2014). Por lo que, se realizó una revisión bibliográfica (revistas científicas, libros, sitios web, etc.) sobre los referentes teóricos de la temática de este proyecto.

La investigación es descriptiva, la misma que “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad” (Guevara Alban *et al.*, 2020, p. 165). En este caso, se describió detalladamente el proceso del servicio que brinda la biblioteca que fueron los resultados obtenidos de las encuestas.

3.4 POBLACIÓN O MUESTRA

Para desarrollar esta investigación, se ha realizado un muestreo aleatorio, la base de datos consta de 2100 alumnos.

Se procedió a aplicar la siguiente fórmula para obtener la muestra. Donde el nivel de confianza es del 93% y un error de muestreo del 7%.

FÓRMULA

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

En donde:

n = es el tamaño de la muestra

N = es el tamaño de la población total

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Nivel de confianza 93% -> Z = 1,81 e = representa el límite aceptable de error muestra, siendo 7% (0.07).

Reemplazamos la fórmula:

$$n = \frac{2100 * (0.5)^2 * (1.81)^2}{(2100 - 1) * (0.07)^2 + (0.5)^2 * (1.81)^2}$$

$$n = \frac{2100 * (0,819025)}{(2099) * (0,0049) + (0,819025)}$$

$$n = \frac{1720}{11,104125}$$

$$n = 155$$

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

En el presente trabajo se aplicó el enfoque cualitativo, es por ello que se utilizó como técnica de investigación o recolección de información una revisión bibliográfica y se

realizó una encuesta. Según Sierra (como se citó en Montes, 2000) menciona que “la encuesta consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad” (p. 39).

En este caso, se utilizó el instrumento LibQual, el cual es una encuesta que permite medir la calidad de servicio que brindan las bibliotecas universitarias en base a las opiniones de los usuarios y consta de 3 dimensiones: valor afectivo del servicio (Af), biblioteca como espacio (Es) y control de información (CI), mismo que es una adaptación del SERVQUAL, desarrollado por el equipo de investigación de mercados de A. Parasuraman, Berry y Zeithaml, V.A. Zeithaml, y L.L. Berry. Las bibliotecas de la Universidad de Texas A&M y otras bibliotecas han utilizado los instrumentos modificados del SERVQUAL durante años. Este uso demostró la necesidad de crear un nuevo protocolo adaptado del original que respondiera a las necesidades de las bibliotecas, ésta fue la razón de crear LibQual. (Ferrer Torrens y Rey Martín, 2005)

Esta herramienta “trabaja (...) con un protocolo que permite realizar preguntas a los usuarios sobre la biblioteca. Pretende obtener cuáles son sus expectativas del servicio ofrecido para la biblioteca” (Ferrer Torrens y Rey Martín, 2005).

Al usar este instrumento se obtuvo varios beneficios para la biblioteca puesto que permite comprobar e identificar cómo son valorados sus servicios por los usuarios (Ferrer Torrens y Rey Martín, 2005). Asimismo, facilita realizar las preguntas a los usuarios sobre la biblioteca cuyo fin consiste en conocer cuáles son sus expectativas del servicio ofrecido.

Por consiguiente, se elaboró una encuesta escrita que consta de 3 dimensiones según el LibQual son: valor afectivo del servicio (empatía, interés, motivación), la biblioteca como espacio (disponibilidad, comfortable, acogedor) y control de la información (fácil acceso, navegabilidad, recursos informativos), la misma que será aplicada a los usuarios de la biblioteca CDRJBV del Campus Central de la universidad de Cuenca.

El método, las técnicas y los instrumentos se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 1.

Métodos, técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación

MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Cualitativo	<ul style="list-style-type: none">● Revisión de resultados realizado en campo.● Revisión bibliográfica	<ul style="list-style-type: none">● Encuesta LibQual● Revistas científicas, libros y documentos electrónicos.

Fuente: Elaboración propia

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En base al alcance que tiene este estudio, se determinó que el diseño de investigación que se ejecutó es de forma no experimental, ya que esta investigación tiene un enfoque cualitativo por lo que el alcance escogido para este trabajo investigativo es descriptivo porque se “busca describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno” (Ramos Galarza, 2020, p. 2).

3.7 VARIABLES RESPUESTA O RESULTADOS ALCANZADOS

Variable Independiente:

La calidad en el servicio de referencia de la biblioteca universitaria

Variable Dependiente:

- La satisfacción de usuarios
- Retornen a la biblioteca.
- Recomendación a terceros.

Estas variables fueron medidas con el instrumento de LIBQUAL que está conformado por 3 dimensiones: valor afectivo del servicio (Af), la biblioteca como espacio (Es) y control de la información (CI). Para esta investigación se elaboró una encuesta de 21 preguntas, donde la puntuación más baja es el 1 y la puntuación más alta es el 9 y están divididas en las 3 dimensiones, finalmente se procedió a la aplicación de la misma.

Luego de aplicar la encuesta, misma que se puede encontrar en el Anexo I, los datos fueron tabulados y analizados obteniendo así los resultados que permitieron conocer la calidad de servicio de referencia que perciben los usuarios de la Biblioteca y la satisfacción hacia dicho servicio que ofrecen estos espacios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del modelo LibQUAL, se analizarán las denominadas “Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad”, es decir, aquellas zonas que son el resultado de la distancia existente entre los niveles de calidad del servicio mínimamente aceptables y los deseados, comparándolos con el valor observado.

En la adecuación los valores indican si a percepción del usuario el servicio es adecuado o no, y los valores de superioridad indican si el servicio es de calidad o no. El modelo LibQUAL mide las percepciones y las expectativas de los usuarios agrupándolas en tres dimensiones: Valor Afectivo del Servicio, La Biblioteca como Lugar, y Control de la Información.

A continuación, se analizará las perspectivas en cada una de las dimensiones mencionadas con anterioridad:

4.1. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

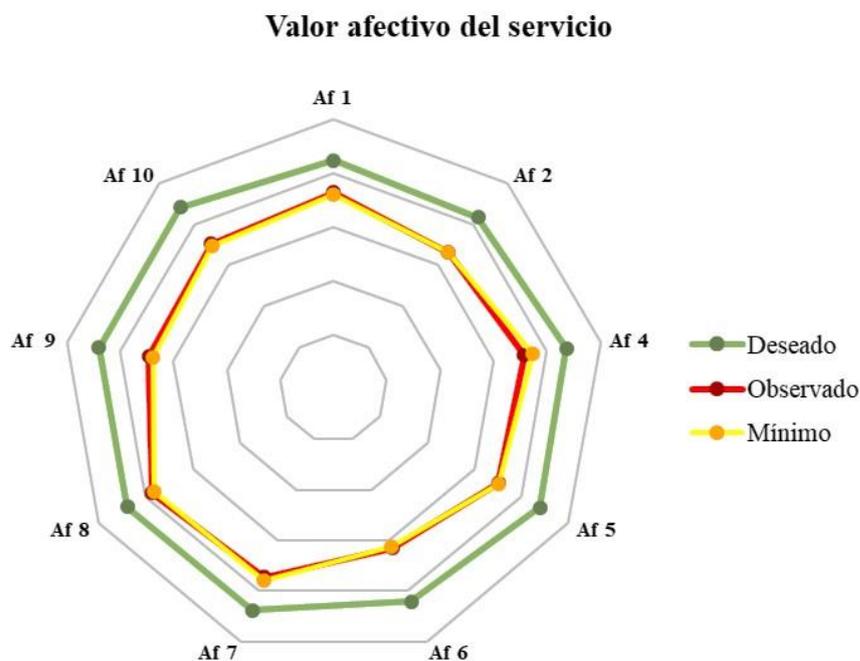
En esta dimensión se obtuvo la perspectiva de los usuarios respecto a la empatía, responsabilidad, disponibilidad, buena voluntad para ayudar, seguridad, conocimiento y cortesía del personal.

Tabla 2. *Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Valor afectivo del servicio”*

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	Deseado	Mínimo	Observado	Superioridad	Adecuación	Tolerancia	DM Score
	(VD)	(VM)	(VO)	(VO-VD)	(VO-VM)	(VD-VM)	(A/ZT)*100
Af 1	8,49	7,25	7,30	-1,19	0,06	1,25	4,66%
Af 2	8,32	6,62	6,61	-1,72	-0,01	1,70	-0,76%
Af 3	8,59	7,34	7,46	-1,12	0,12	1,25	9,84%
Af 4	8,74	7,45	7,14	-1,60	-0,30	1,30	-23,38%
Af 5	8,81	7,04	7,02	-1,79	-0,02	1,77	-1,09%
Af 6	8,41	6,25	6,32	-2,09	0,06	2,15	2,99%
Af 7	8,76	7,57	7,45	-1,31	-0,12	1,19	-9,73%
Af 8	8,79	7,67	7,75	-1,03	0,08	1,12	7,51%
Af 9	8,79	6,77	6,92	-1,86	0,15	2,02	7,67%
Af 10	8,80	6,97	7,03	-1,77	0,06	1,83	3,52%

Nota: Se detallan los valores que se obtuvieron para cada pregunta correspondiente a la dimensión “Valor afectivo del servicio”.

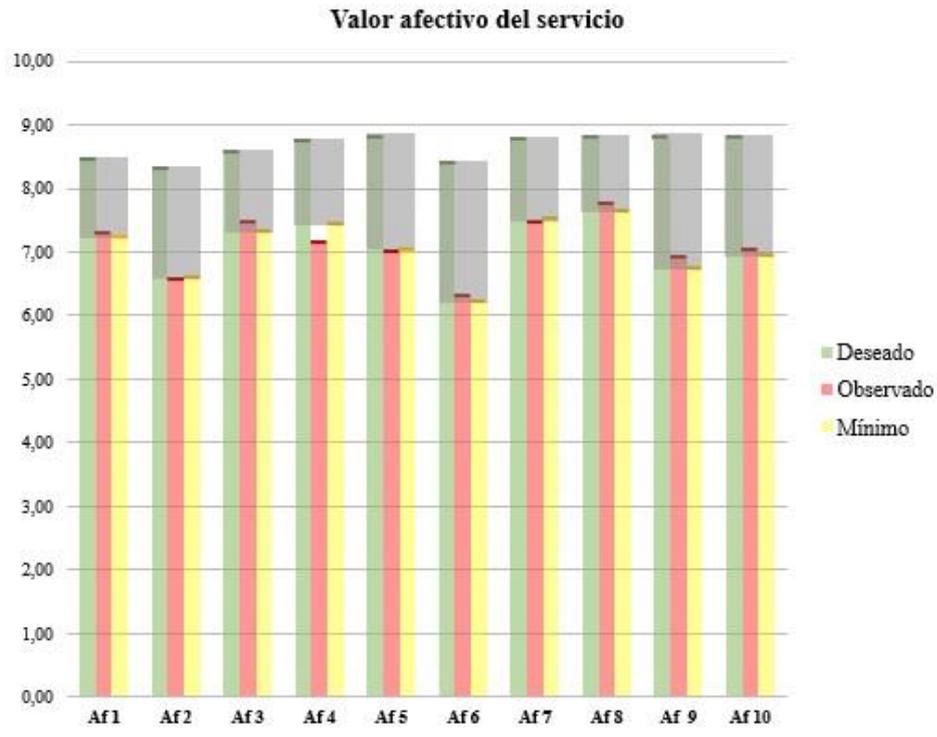
Gráfico 2. Representación de los valores deseados observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Valor afectivo del servicio”



En el gráfico 1 se han representado gráficamente los valores de la tabla 2, mediante esta representación se puede observar que tan cerca están los valores observados de

los valores mínimamente aceptables y de los valores deseados, como se puede observar en su mayoría el servicio se encuentra próximo a los valores mínimos, y en algunos casos están por debajo.

Gráfico 3. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “Valor afectivo del servicio”



Nota: Las barras representan el rango de puntuaciones deseadas, observadas y mínimas para cada pregunta de la dimensión. La zona gris representa la zona de tolerancia.

En cuanto al valor afectivo del servicio, en el gráfico 2 en la zona de adecuación se puede observar que en su mayoría los datos observados tienen valores que se aproximan a los mínimos, lo que quiere decir que a percepción de los usuarios el servicio es mínimamente adecuado, también es importante mencionar que en cuanto a la atención del personal (Af 4), el servicio no es adecuado, pues el modelo arrojó valores negativos de adecuación y el valor observado está por debajo del mínimo;

analizando la zona de superioridad, en su totalidad los valores son negativos, el valor observado se aleja del deseado, esto nos da como resultado que el servicio en esta dimensión no es de calidad.

4.2 BIBLIOTECA COMO LUGAR

Las preguntas asociadas a esta dimensión reflejan la tangibilidad de los elementos, es decir, se analiza la percepción en cuanto a las instalaciones, adecuación de sillas y mesas de trabajo, mobiliario, equipamientos, medios de comunicación y apariencia del personal.

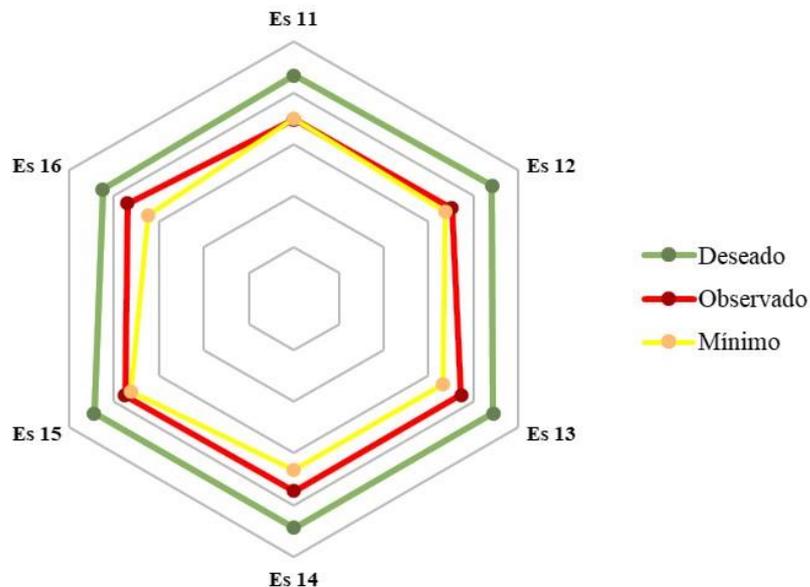
Tabla 3. *Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “La biblioteca como lugar”*

LA BIBLIOTECA COMO LUGAR	Deseado (VD)	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)	Tolerancia (VD-VM)	DM Score (A/ZT)*100
Es 11	8,67	7,00	6,97	-1,70	-0,03	1,67	-1,93%
Es 12	8,81	6,75	7,04	-1,77	0,28	2,06	13,79%
Es 13	8,87	6,62	7,45	-1,43	0,83	2,25	36,68%
Es 14	8,90	6,63	7,46	-1,44	0,83	2,27	36,56%
Es 15	8,89	7,25	7,50	-1,39	0,25	1,64	15,24%
Es 16	8,50	6,50	7,40	-1,10	0,90	2,00	45,00%

Nota: Se detallan los valores que se obtuvieron para cada pregunta correspondiente a la dimensión “La biblioteca como lugar”.

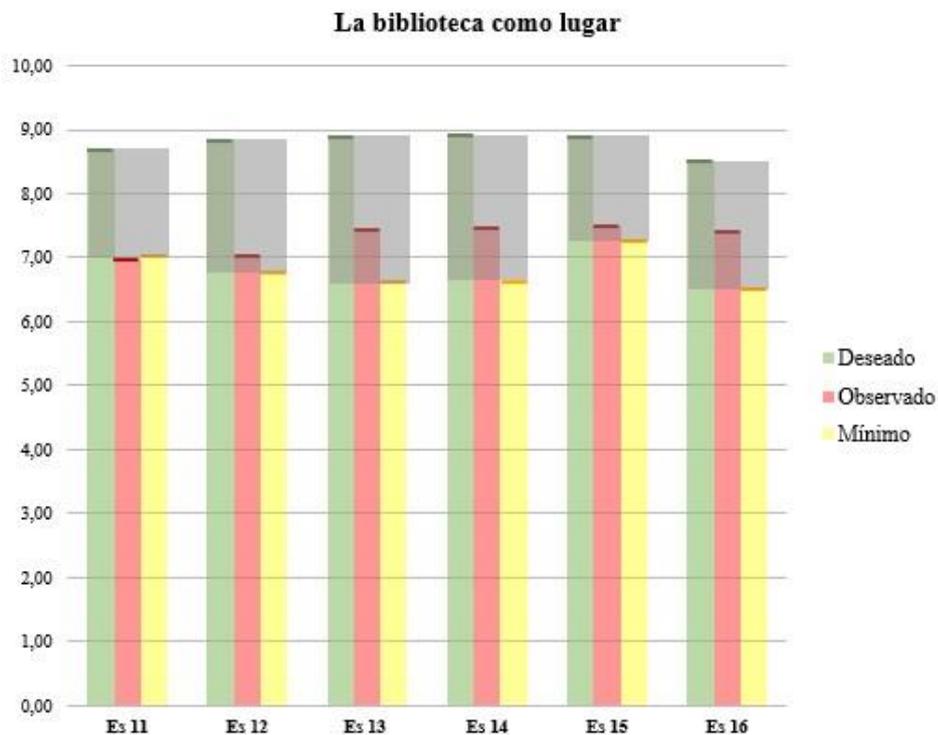
Gráfico 4. *Representación de los valores deseados observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “La biblioteca como lugar”*

La biblioteca como lugar



En el gráfico 3 se han representado de forma gráfica los valores de la tabla 3, como se puede observar en su mayoría los valores obtenidos se encuentran en un punto intermedio entre el valor deseado y el mínimamente aceptado.

Gráfico 5. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “la biblioteca como lugar”



Nota: Las barras representan el rango de puntuaciones deseadas, observadas y mínimas para cada pregunta de la dimensión. La zona gris representa la zona de tolerancia.

Analizando los valores obtenidos en cuanto a la percepción de la biblioteca como lugar, en el gráfico 4 se puede ver que en su mayoría los datos observados tienen valores superiores a los mínimos, lo que quiere decir que a la percepción de los usuarios el servicio es relativamente adecuado, sin embargo, el aspecto donde se considera a la biblioteca como un lugar tranquilo (Es 11) está por debajo del valor mínimo, esto significa que en este sentido el servicio no es adecuado, y al observar los valores de superioridad, todos tienen valores negativos, es decir pese a que el servicio es más adecuado en esta dimensión, sigue sin ser un servicio de calidad.

4.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN

En esta dimensión se analiza la percepción en cuanto a la cobertura y alcance de la información, la adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información, en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo, etc.

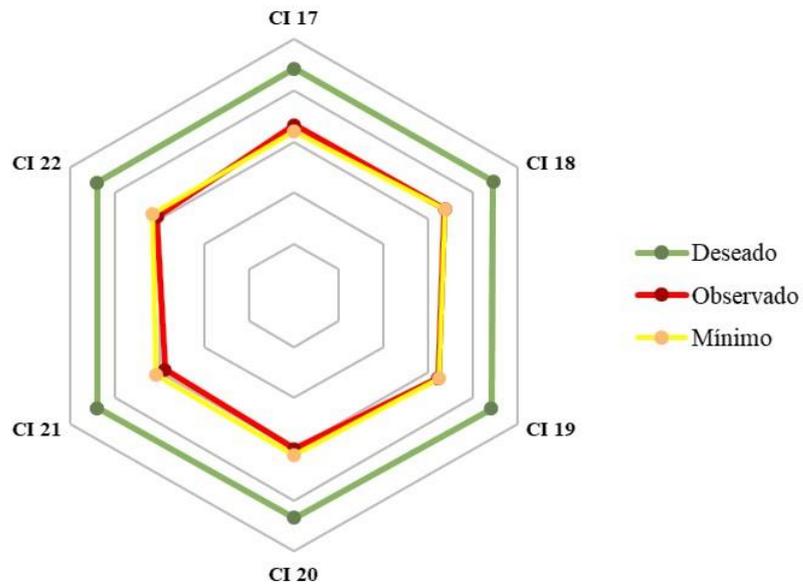
Tabla 4. *Valores obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Control de la información”*

CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Deseado	Mínimo	Observado	Superioridad	Adecuación	Tolerancia	DM Score
	(VD)	(VM)	(VO)	(VO-VD)	(VO-VM)	(VD-VM)	(A/ZT)*100
CI 17	8,84	6,39	6,65	-2,19	0,25	2,45	10,29%
CI 18	8,89	6,74	6,72	-2,17	-0,01	2,15	-0,60%
CI 19	8,82	6,48	6,43	-2,39	-0,05	2,34	-1,93%
CI 20	8,67	6,25	5,99	-2,68	-0,26	2,43	-10,64%
CI 21	8,80	6,16	5,79	-3,01	-0,37	2,64	-13,94%
CI 22	8,81	6,32	6,14	-2,67	-0,18	2,49	-7,25%

Nota: Se detallan los valores que se obtuvieron para cada pregunta correspondiente a la dimensión “Control de la información”.

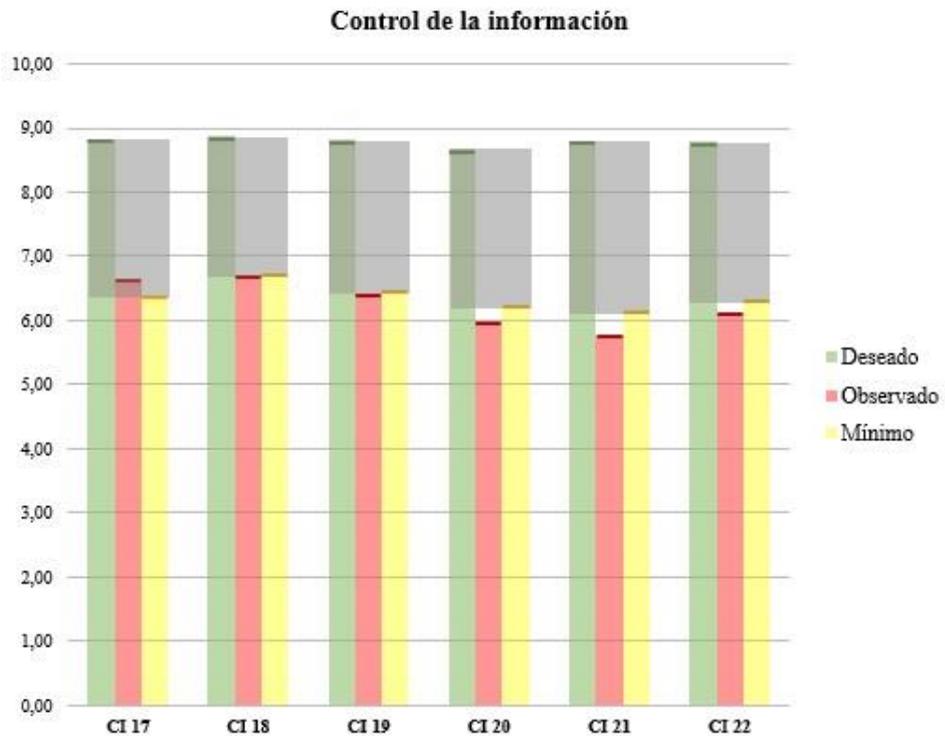
Gráfico 6. *Representación de los valores deseados, observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para la dimensión “Control de la información”*

Control de la información



En el gráfico 5 se hace una representación gráfica los valores de la tabla 4, como se puede observar en su mayoría los valores observados en su mayoría se encuentran por debajo de los mínimamente aceptados.

Gráfico 7. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas para la dimensión “Control de la información”

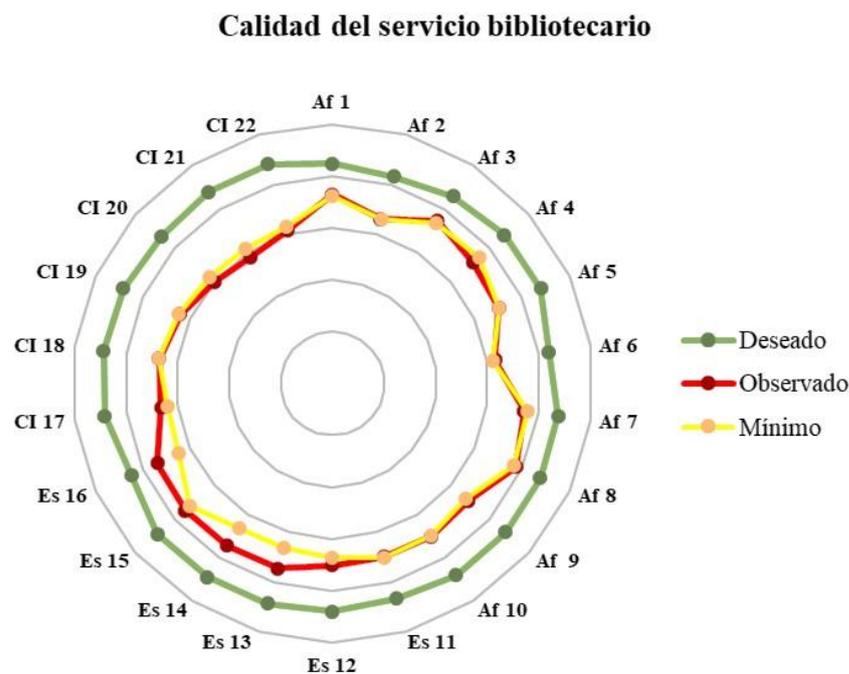


Nota: Las barras representan el rango de puntuaciones deseadas, observadas y mínimas para cada pregunta de la dimensión. La zona gris representa la zona de tolerancia.

Al analizar los valores obtenidos referentes a la percepción del control de la información, en el gráfico 6 se puede observar que en su mayoría los datos observados están por debajo de los mínimamente aceptados, e incluso aspectos como la calidad de la conexión wifi (CI 20), calidad informativa de los recursos digitales (CI 21) y acceso a la información (CI 22), están muy por debajo de los valores mínimos, dando como resultado valores negativos de adecuación, es decir, el servicio no es adecuado; y en lo referente a la superioridad los valores observados están muy alejados de los deseados, dando como resultado que todos los aspectos arrojen valores negativos en esta dimensión, lo que a su vez indica que el servicio no es de calidad.

4.4 CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO

Gráfico 8. Representación de los valores deseados, observados y mínimos obtenidos del modelo LibQUAL para las tres dimensiones analizadas



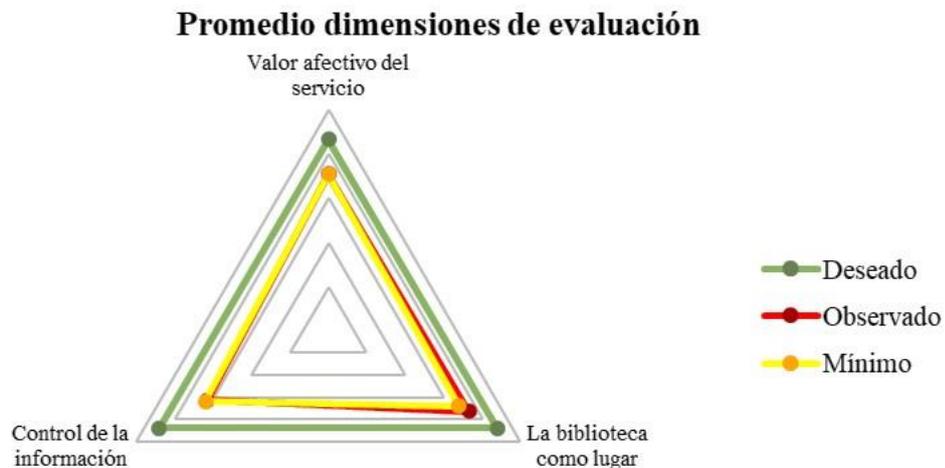
En el gráfico 7 se observa todas las preguntas correspondientes a las tres dimensiones analizadas, como y se mencionó en los análisis anteriores en su mayoría el servicio no es adecuado, ni de calidad, los valores observados están cercanos a los mínimamente aceptados y alejados de los deseados.

Tabla 5. Valores promediados, para el análisis de la calidad total del servicio bibliotecario

	Promedio			Superioridad	Adecuación	Tolerancia	DM Score
	Deseado	Mínimo	Observado	(VO-VD)	(VO-VM)	(VD-VM)	(A/ZT)*100
Valor afectivo del servicio	8,65	7,09	7,10	-1,55	0,01	1,56	0,62
La biblioteca como lugar	8,77	6,79	7,30	-1,47	0,51	1,98	25,71
Control de la información	8,81	6,39	6,29	-2,52	-0,10	2,42	-4,23
Promedio servicio bibliotecario	8,74	6,76	6,90	-1,85	0,14	1,99	7,00

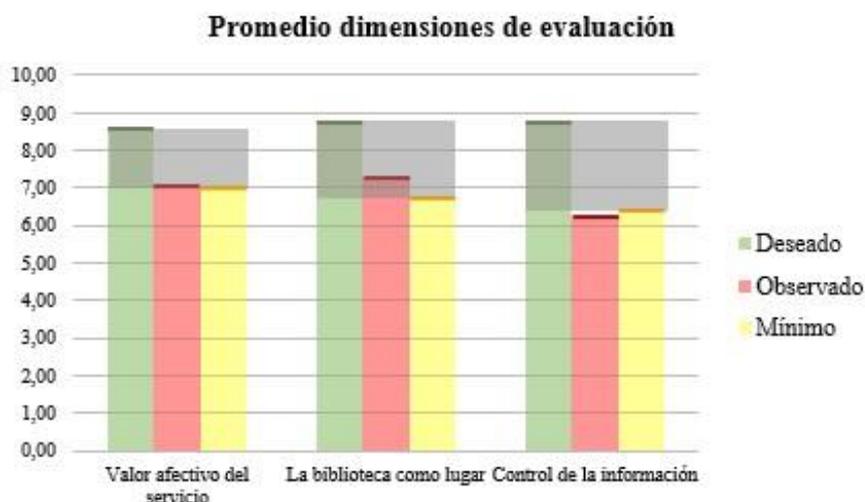
Nota: La tabla contiene los valores promediados de las preguntas de cada una de las dimensiones, adicional el promedio global de las tres dimensiones.

Gráfico 9. Representación de los valores deseados, observados y mínimos, promediados



En el gráfico 9 se representan los valores promediados de las preguntas por cada dimensión, donde se observa que el servicio en las dimensiones “Valor afectivo del servicio” y “Control de la información” no son adecuados pues su valor observado es prácticamente el mismo que el mínimo, en cuando a la dimensión “La biblioteca como lugar” el servicio es relativamente adecuado, aun así, no es un servicio de alta calidad, ya que se encuentra alejado del valor deseado,

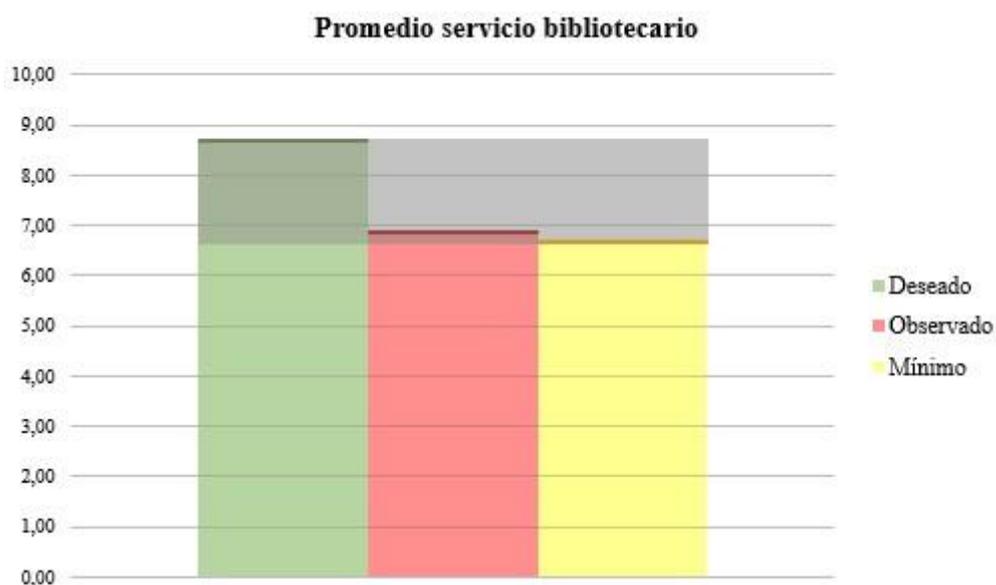
Gráfico 10. Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas de los valores promediados en cada dimensión



Nota: Las barras representan el rango de puntuaciones deseadas, observadas y mínimas para cada pregunta de la dimensión. La zona gris representa la zona de tolerancia.

Analizando los valores promediados de las tres dimensiones estudiadas, en el gráfico 9 se puede observar que la dimensión “Valor afectivo del servicio” es mínimamente adecuada y no es un servicio de calidad, pues su valor observado es apenas superior al mínimo aceptado y se encuentra bastante alejado del valor deseado; en la dimensión “La biblioteca como lugar” el servicio es relativamente adecuado, pues su valor observado es superior al mínimo, sin embargo, sigue siendo un servicio de baja calidad ya que está alejado del deseado; y finalmente en la dimensión “Control de la información” se encuentran los datos más críticos, pues el servicio no es adecuado y tampoco es de calidad, puesto que su valor observado es inferior al mínimo aceptado y por ende es el que se encuentra más alejado del deseado.

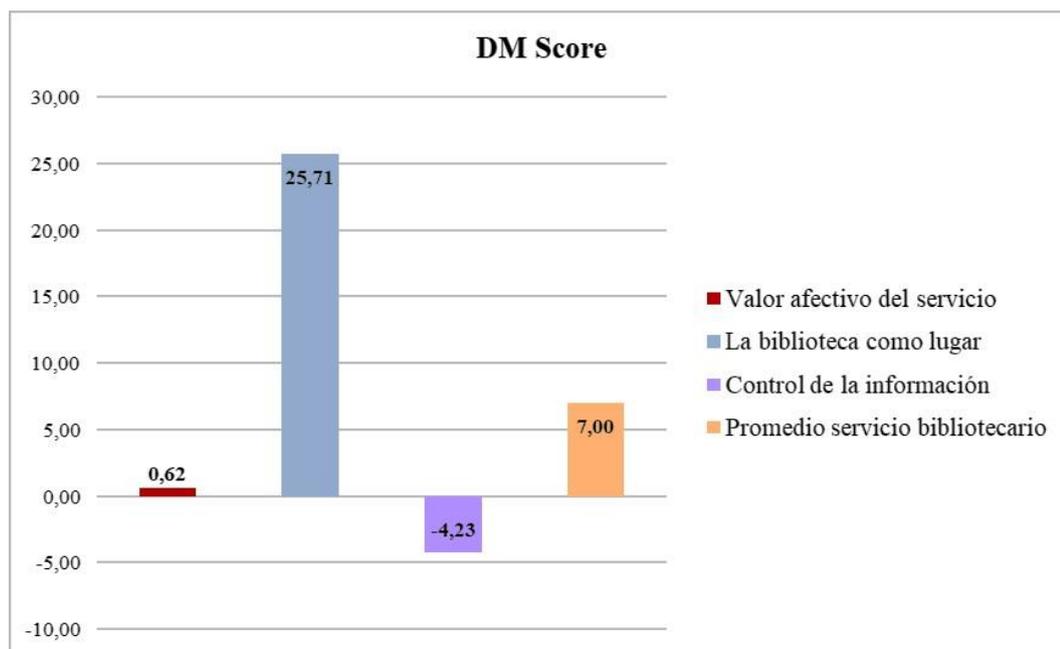
Gráfico 11. *Zonas de tolerancia, adecuación y superioridad obtenidas de los valores promediados de las tres dimensiones*



Nota: Las barras representan el rango de puntuaciones deseadas, observadas y mínimas para cada pregunta de la dimensión. La zona gris representa la zona de tolerancia.

En el gráfico 10 se muestra un promedio general del servicio bibliotecario, que como se puede observar no es un servicio de calidad, y se encuentra en un nivel mínimo en cuanto a la adecuación.

Gráfico 12. *Porcentaje de satisfacción del usuario en cuanto al servicio brindado por la biblioteca*



Observando y analizando el gráfico 11 se puede notar que el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en la dimensión “La biblioteca como lugar” con un 25,71%, que es un valor bajo, seguida por la dimensión “Valor afectivo del servicio”, cuyo valor (0,62%) es mucho más bajo que la anterior, y finalmente se tiene a la dimensión más crítica “Control de la información”, que da como resultado un porcentaje negativo de satisfacción (- 4,23%), de esta forma se obtiene un promedio general del 7,00% de satisfacción del servicio total.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a las tres dimensiones para determinar la percepción de los usuarios, se puede concluir que el Centro de Documentación Juan Bautista Vázquez (CDJBCV), del Campus Central de la Universidad de Cuenca, ofrece un servicio de baja calidad y se encuentra en niveles mínimos de adecuación, siendo su aspecto más crítico el control de la información, es importante mencionar que su punto fuerte se encuentra en el espacio que ofrece a los estudiantes, pese a que tampoco posee un nivel alto de satisfacción, pues según la percepción de los usuarios, es un lugar adecuado para las actividades académicas y que tiene potencial para ser mejorado.

De acuerdo con la revisión bibliográfica se concluye que para analizar la calidad de un servicio bibliotecario se debe tener en cuenta que no todas las bibliotecas tienen un mismo fin, pues las bibliotecas que se encuentran en los centros de enseñanza centran su actividad en la formación, mientras que otras bibliotecas, como las públicas o las especiales, están más enfocadas en brindar ocio y entretenimiento a sus usuarios. Y es por esta razón que para analizar la calidad del servicio se toma en cuenta la percepción de los usuarios, lo cual se realiza mediante la comparación entre las expectativas y los resultados obtenidos; es así que el CDJBCV, al ser una biblioteca ubicada dentro de un centro de enseñanza, debe gestionar su calidad en el servicio que ofrecen basándose en las necesidades a nivel de educación que requieren sus usuarios que en este caso son en su mayoría estudiantes.

En general los usuarios presentaron una baja satisfacción del servicio brindado por el Centro de Documentación Juan Bautista Vázquez (CDJBCV), del Campus Central de la Universidad de Cuenca, lo cual está estrechamente relacionado con el análisis de la calidad del servicio, mismo que arrojó valores negativos tanto en la calidad o superioridad como en la adecuación; es decir, la insatisfacción de los usuarios, está fundamentada pues la biblioteca no ofrece calidad en ninguna de sus dimensiones, ya que para los usuarios el servicio que ofrece el CDRJBV a los usuarios no son totalmente satisfactorios, es así que en “La biblioteca como lugar” presentan solamente

el 25,71% de satisfacción, y en los aspectos de “Valor afectivo del servicio” y “Control de la información”, la satisfacción baja considerablemente a un 0,62% y -4,23% respectivamente, lo que da como promedio una satisfacción general del 7%.

Una vez que se ha concluido con el análisis de la calidad del servicio de la biblioteca, se ha podido identificar que su área más crítica es el control de la información, es por esta razón que se recomienda que este aspecto se considere como prioritario para la mejora del servicio, buscando alternativas innovadoras y apoyándose de las TIC's para brindar un acceso más eficiente y atractivo para sus usuarios; es importante mencionar que pese a los valores negativos la biblioteca tiene un punto a su favor en el espacio, es así que se recomienda mantenerlos y en medida de lo posible mejorar este aspecto, sin dejar de lado la atención que se brinda a los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la biblioteca cuidar los atributos cualitativos del servicio que ofrecen, y mantener un sistema de continuo de evaluación de la satisfacción de los usuarios. Es decir, deben fijarse en la percepción que los estudiantes tienen sobre los servicios que ésta ofrece, y especialmente deben prestar más atención a lo que los usuarios exigen hoy en día, en cuanto a tecnología y acceso a la información.

En los momentos actuales y con los nuevos desafíos que está viviendo la humanidad las bibliotecas universitarias se encuentran inmersas en un periodo de cambio y adaptación, lo que les exige cambiar su funcionamiento para adecuarse, preferentemente, a las necesidades del usuario, es por ello que se recomienda incorporar la tecnología en cada uno de sus aspectos, con la finalidad de agilizar el servicio ofertado e incrementar la satisfacción de los estudiantes.

Actualmente, los productos y servicios bibliotecarios no sólo tienen que ser aptos, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los usuarios han depositado en ellos, por esta razón se recomienda que el CDJBCV centre su objetivo en satisfacer a los usuarios desde el principio, cuando se demanda un servicio, hasta el final, cuando se suministra.

Se recomienda diseñar un sistema de mejora continua que permita gestionar la calidad del servicio ofertado a los estudiantes, donde se definan los siguientes aspectos: Liderazgo, Política y Estrategia, Gestión de personal, Establecimiento de alianzas y obtención de recursos, Diagramas de procesos, y Percepción de los usuarios, así mismo debe definirse como se evaluará cada uno de ellos y cuáles serán las bases y parámetros para priorizar las áreas donde se realizarán las mejoras.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio-Ley, E., Cavazos-Arroyo, J., & Gaeta-González, M. L. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, XII(35), 185-205. <https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/1089/1380>
- Bermúdez Cedeño, E. M., & Saltos Catagua, L. M. (2020). El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de usuarios. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 2-16. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic2.0083>
- Claudio Molina, M. A., & López Manjarrez, F. E. (2020). *Calidad del servicio percibido por los docente y estudiantes de la biblioteca de la universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período de septiembre-febrero 2020* [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5935>
- Díaz Gómez, M., Garamendi Ibarra, B., González Mendizabal, I., Alsina Masmitjà, P., Galán Bueno, M. A., Ortega Prada, M. C., . . . Pedrera Llosa, S. (2010). *Música. Investigación, innovación y buenas prácticas*. Grao.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Millaico Noriega, M. J, & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1–25. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627>
- Ferrer Torrens, A. & Rey Martín, C. (2005). Aplicación del Libqual+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona. In *Infogestión: [actas de las Jornadas]*, 109-120. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11479/1/libqual.pdf>
- Gama, O. P. (2008). *PROPUESTA DE UN MODELO DE DISEÑO DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL PARA UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA* [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio

- Institucional Javeriano. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5765>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1a ed.). Editorial Brujas. https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=concepto+m%C3%A9todo+cuantitativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20m%C3%A9todo%20cuantitativo&f=false
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo. Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-hill.
- Legrá, M. N., Muguercia Llácer, M. C., Durán Morgado, D., Jiménez de Castro Morgado, M. I., & Durán Pérez, Y. (2017). Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa. *Revista Informática Científica*, 96(6), 1074-1083. <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1785/3373>
- Llano Gil, E. A., Acosta Mursulí, T. C., Conde Lara, E., Bernal Torres, M., Manso Fernánde, E., & Sánchez Sánchez, C. (2010). Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 12(1), 1-12. https://www.researchgate.net/publication/277020335_Nivel_de_satisfaccion_de_usuarios_de_la_biblioteca_universitaria_de_Ciencias_Medicas_de_Sancti_Spiritus
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3), 93-126. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500307>

- Merlo Vega, J. A. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. *Profesional de la información* 18(6), 581-588.
<https://doi.org/10.3145/epi.2009.nov.01>
- Montes, G. (2000). METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL ÁREA RURAL. *Temas Sociales*, (21), 39-50.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003
- Mora Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Morales Intriago, J. C., Navarro Cedeño, V., & Pico Mera, G. A. (2019). Estudio de usuario para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios, desde la perspectiva de los usuarios de la universidad San Gregorio de Portoviejo, en el periodo 2017-2018. *Atlante cuadernos de educación y desarrollo*.
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/calidad-serviciosbibliotecarios.html>
- Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice.
https://books.google.com.ec/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false
- Rader, H. (2000). ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN EL ENTORNO DEL SERVICIO DE REFERENCIA: PREPARÁNDONOS PARA EL FUTURO. *Anales de documentación*, (3), 209-216.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2541/2531>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Real Academia Española. (15 de 12 de 2006). *Diccionario esencial de la lengua española*. Obtenido de Calidad: <https://www.rae.es/desen/calidad>
- Real Academia Española. (04 de 06 de 2020). *Servicio*. Obtenido de Servicio:

<https://dle.rae.es/servicio>

Real Academia Española. (04 de 11 de 2022). *Satisfacción*. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>

Rodríguez Mejía, M. A., & Saldarriaga Villamil, K. V. (2021). Competencias de un bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria covid-19. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 6(8), 348-372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042604>

Saborío Acuña, J. I. (2014). Aportes de la tecnología a la bibliotecología. *Revista e-Ciencias de la Información*, 4(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476847246008>

Torres Vargas, G. A., & Sánchez Avillaneda, M. R. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación bibliotecológica*, 19(39), 120-133. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000200007

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. A. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (3a ed.). ECOE Ediciones. https://books.google.com.ec/books?id=p930DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+servicio&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20servicio&f=false

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 51-72. <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Zambrano Cedeño, E., & Alcívar Delgado, J. G. (2019). CALIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DR. ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/calidad-serviciosbiblioteca.html>

5.4. ANEXOS

ANEXO I. Encuesta de valoración sobre la calidad de servicio de referencia de la biblioteca CDRJBV

	Mujer <input type="checkbox"/>	Perfil del usuario
	Hombre <input type="checkbox"/>	Edad:
		Tipo de usuario:
		Carrera:
<p>LIBQUAL Encuesta de valoración sobre la calidad de servicio de referencia de la biblioteca CDRJBV del campus Central de la Universidad de Cuenca y su relación con la satisfacción de usuarios.</p>		
<p>Valor afectivo del servicio</p>		
<p><i>NOTA:</i> Marque con un círculo el valor que considere oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9). <i>Nivel de servicio mínimo:</i> indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca <i>Percepción del servicio (valor observado):</i> indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. <i>Nivel de servicio deseado:</i> indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.</p>		

	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal de la biblioteca inspira confianza.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: La atención que ofrece el personal es buena.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es amable.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal de servicio es atento	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Af 5: El personal tiene el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal comprende las necesidades de los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: Es rápido el proceso de préstamo de los libros a domicilio.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: Los horarios y días de atención son cómodos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 10: El personal muestra la voluntad de ayudar	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La biblioteca como lugar			
	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 11: Considera usted que el espacio de la biblioteca es tranquilo.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 12: Para usted las instalaciones de la biblioteca son cómodas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 13: Considera usted que el espacio de la biblioteca es adecuado para estudiar, aprender e investigar.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 14: Considera usted que el espacio de la biblioteca es confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 15: Considera que el espacio de la biblioteca incentiva al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 16: La biblioteca cuenta con espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Control de la información			
CI 17: Los materiales impresos en la biblioteca cubren mis necesidades.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 18: Existe un fácil acceso a los recursos electrónicos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 19: Existe una variedad de recursos digitales.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 20: La calidad de conexión de red de wifi es buena.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 21: Los recursos digitales cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 22: Puedo acceder a la información para usarla y procesarla para mis deberes.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9