



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR  
POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL  
USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO**

**AUTORES:**

**CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH  
ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL**

**TUTORA:**

**DRA. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES**

**CALCETA, JULIO 2024**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo **ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL** con cédula de ciudadanía 131395768-8, declara bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular titulado: **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académico, conservando a mi favor todos los derechos primordiales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, creatividad e Innovación.



---

**Zambrano Cevallos Jonathan Abel**  
**CI. 131395768-8**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo **CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH** con cédula de ciudadanía 131349315-5 declaro bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular titulado: **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académico, conservando a mi favor todos los derechos primordiales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, creatividad e Innovación.



---

**Cedeño Zambrano Emily Janeth**  
**CI. 131349315-5**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH** con cédula de ciudadanía 131349315-5 y **ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL** con cédula de ciudadanía 131395768-8, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO**, cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**Cedeño Zambrano Emily Janeth**  
**CI. 131349315-5**



---

**Zambrano Cevallos Jonathan Abel**  
**CI. 131395768-8**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Fátima Elizabeth Palacios Briones, CERTIFICA haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO**, que ha sido desarrollado por **CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH y ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL**, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**DRA. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES**  
**CC. 1305863415**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO**, que ha sido desarrollado por **CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH** y **ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL**, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA**  
**CC: 131017932-8**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**ECO. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS**  
**CC: 131017932-8**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**ING. ENRRY JOSÉ COX FIGUEROA**  
**CC: 130948808-6**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A la carrera de Administración Pública por ser mí segundo hogar en este largo camino lleno de experiencias y aprendizaje;

A mis docentes quienes me han forjado como profesional de calidad, que han compartido no solo un aula de clases, sino que también, han sido partícipes de vivencias y anécdotas a lo largo de mi trayectoria académica, y;

A mi tutora la distinguida Dra. Fátima Palacios Briones, que me acompañó en el proceso de titulación, que me direcciono con su experiencia y conocimiento, motivándome siempre para alcanzar en conjunto esta anhelada meta.

**CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mi tutora de tesis, la Dra. Fátima Elizabeth Palacios Briones por el apoyo brindado durante la elaboración de este trabajo, por guiarme y darme consejos que me permitieron desarrollar de manera idónea esta investigación, y, por su dedicación, paciencia y orientación, que han sido fundamentales para conseguir este logro académico.

**ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL**

## DEDICATORIA

De manera especial a Dios por ser ese ente espiritual que guio mis pasos, que me fortaleció en momentos de incertidumbre e iluminó mis pensamientos para Cumplir con éxito esta meta;

A mí amada madre Jacinta y mi hermana Ruth y a Javi por brindarme su apoyo incondicional en esta etapa universitaria, por ser mi motor principal de superación y por ser el reflejo de lo que ellos quisieran lograr;

A mis tres hijos Adrián, Taylor, Aynoa, que han sido mi mayor motivación para no rendirme en mis estudios y poder ser un ejemplo para ellos, y;

A mis hermanos por ser parte de las experiencias más increíble de mi vida y por verme como un ejemplo a seguir, y;

A mi amiga Rosa que estuvo dando ánimo también en todo momento;

A mis compañeros de Administración Pública, por forjar lazos de amistad que llevaré por siempre en mi corazón, por compartir vivencias y tardes de diversión, que hicieron que este proceso de titulación fuese más cortó.

**CEDEÑO ZAMBRANO EMILY JANETH**

## DEDICATORIA

Realizar una tesis es un proceso largo y complejo que requiere mucho esfuerzo y dedicación, y, contar con el apoyo de seres queridos fue fundamental en mi trayectoria académica:

A mi madre Sra. Oralia Cevallos, por haber estado siempre a mi lado, brindándome su amor incondicional, paciencia y sabiduría, ella ha sido una fuente de inspiración y motivación constante para mí, y su apoyo ha sido esencial para lograr mis objetivos;

A mi novia Srta. Estefanía Álvarez, por haber sido mi compañera en este camino, su apoyo absoluto, compartir conmigo sus ideas y conocimientos, por motivarme en todo momento, su presencia, contribución y amor fue de gran apoyo en este proceso para alcanzar el éxito de ejecución de mi tesis, y;

A mi hermano Sr. Francisco Zambrano, por sus consejos valiosos y por su ayuda que ha sido fundamental para superar los obstáculos que se presentaron durante la realización de mi tesis.

**ZAMBRANO CEVALLOS JONATHAN ABEL**

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
DERECHOS DE AUTORÍA .....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iv
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
DEDICATORIA .....	ix
DEDICATORIA .....	x
CONTENIDO GENERAL.....	xi
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiv
CONTENIDO DE CUADROS .....	xiv
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
CONTENIDO DE FÓRMULAS .....	xv
RESUMEN .....	xvi
PALABRAS CLAVE .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.4. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. SERVICIOS .....	7
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS .....	8
2.1.2. EVALUACIÓN DE SERVICIOS .....	8
2.1.3. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS.....	9
2.2. SERVICIO PÚBLICO .....	10
2.2.1. SERVICIOS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....	11
2.2.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	12

2.2.3. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ .....	12
2.3. SERVIDOR PÚBLICO .....	13
2.3.1. DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO .....	14
2.4. ATENCIÓN AL USUARIO .....	15
2.4.1. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA ATENCIÓN AL USUARIO .....	15
2.4.2. EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIO ANTE LOS SERVICIOS OBTENIDOS.....	16
2.4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS .....	17
2.5. CALIDAD DE SERVICIOS .....	18
2.5.1. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	19
2.5.2. FACTORES PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	19
2.3.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS .....	20
2.6. MATRIZ 5W+1H.....	20
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	22
3.1. UBICACIÓN .....	22
3.2. DURACIÓN.....	22
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.6. MÉTODOS.....	23
3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	23
3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....	24
3.7. TÉCNICAS.....	24
3.7.1. ENTREVISTA.....	24
3.7.2. ENCUESTA .....	25
3.7.3. ESCALAS PONDERATIVAS TIPO LIKERTS.....	26
3.7.4. ESTADÍSTICOS CHI CUADRADO.....	26
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESPAM MFL....	31

4.2. DETERMINACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON RELACIÓN A LA CALIDAD AL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL. ....	66
4.3. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ESPAM MFL CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	69
4.3.1. DESARROLLO DE LA MATRIZ 5W+1H .....	71
CAPTÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1. CONCLUSIONES .....	75
5.2. RECOMENDACIONES .....	76
BIBLIOGRAFÍA .....	77
ANEXOS.....	88
ANEXO 1. MODELOS DE EVALUACIÓN APLICADOS.....	89
ANEXO 2. ESTADÍSTICOS CHI CUADRADO .....	98
ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS EN EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN. ....	99

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 3.1.</b> Estudiantes de las carreras de la ESPAM-MFL.....	27
--	----

## CONTENIDO DE CUADROS

<b>Cuadro 2.1.</b> Características de los servicios.....	8
<b>Cuadro 2.2.</b> Filosofía de la ESPAM MFL. ....	13
<b>Cuadro 2.3.</b> Deberes del servidor público artículo 22. ....	14
<b>Cuadro 2.4.</b> Conceptualizaciones de calidad de servicio.....	18
<b>Cuadro 4.1.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Liderazgo.....	31
<b>Cuadro 4.2.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Políticas y Estrategias.....	33
<b>Cuadro 4.3.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Personal de Biblioteca. ....	35
<b>Cuadro 4.4.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Alianzas y Recursos de la Biblioteca.....	37
<b>Cuadro 4.5.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Relaciones con el Usuario.....	38
<b>Cuadro 4.6.</b> Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Planificación. ....	39
<b>Cuadro 4.7.</b> Matriz FODA.....	69
<b>Cuadro 4.8.</b> Elementos de la matriz 5W+1H.....	71
<b>Cuadro 4.9.</b> Establecimiento de estrategias de mejora mediante la matriz 5W+1H. ....	72

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 3.1.</b> Ubicación del área de estudio. ....	22
<b>Figura 4.1.</b> Sexo de los usuarios de la biblioteca.....	42
<b>Figura 4.2.</b> Uso de los servicios de la biblioteca por Carreras de la ESPAM MFL. ....	43
<b>Figura 4.3.</b> Ocupaciones de los usuarios de la biblioteca. ....	44

<b>Figura 4.4.</b> Servicios brindados por la biblioteca de la ESPAM MFL. ....	45
<b>Figura 4.5.</b> Servicios brindados por la biblioteca de la ESPAM MFL. ....	45
<b>Figura 4.6.</b> Horarios de atención de la biblioteca. ....	47
<b>Figura 4.7.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Valor afectivo del servicio 1. ....	48
<b>Figura 4.8.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Valor afectivo del servicio 2. ....	49
<b>Figura 4.9.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Biblioteca como lugar 1. ....	51
<b>Figura 4.10.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Biblioteca como lugar 2. ....	52
<b>Figura 4.11.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Control de la información 1. ....	54
<b>Figura 4.12.</b> Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Control de la información 2. ....	55
<b>Figura 4.13.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Confiabilidad 1. ..	57
<b>Figura 4.14.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Confiabilidad 2. ..	58
<b>Figura 4.15.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Capacidad de Respuesta. ....	60
<b>Figura 4.16.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Seguridad. ....	61
<b>Figura 4.17.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Empatía. ....	63
<b>Figura 4.18.</b> Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Elementos Tangibles. ....	64
<b>Figura 4.19.</b> Niveles ponderativos alcanzados en la variable “Atención al Usuario”. ....	66
<b>Figura 4.20.</b> Niveles ponderativos alcanzados en la variable “Calidad de Servicio”. ....	67

## CONTENIDO DE FÓRMULAS

<b>Fórmula 3.1.</b> Muestra a aplicar. ....	26
<b>Fórmula 3.2.</b> Estimación de la muestra del estudio. ....	26

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue evaluar los servicios de la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “ESPAM MFL en el periodo 2023. Para su ejecución se emplearon métodos de inducción y deducción con el soporte de técnicas cuali-cuantitativas como la entrevista y modelos de evaluación tipo encuestas (LibQual y ServPerf) estimados mediante escalas Likert, adicional, se revisó la asociación de variables mediante la estimación de brechas ponderables y su ratificación a través del estadístico Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%, por último, se estructuró una matriz 5W+1H para el abordaje de estrategias de mejora. Los resultados muestran deficiencias en término de la empatía, atención al cliente, eficiencia operativa y carencia de ciertos recursos para la atención al usuario, además, no existe una relación significativa entre variables ( $p>0,05$ ) según el estadístico Chi cuadrado, lo que sugiere que las deficiencias de una variable no influyen significativamente en la otra. De mantenerse las deficiencias detectadas, afectaría en la oportuna entrega de los servicios bibliotecarios, por lo cual es imperativo que se implementen las acciones de mejoras propuestas en la matriz 5W+1H desarrollado en el presente estudio.

### PALABRAS CLAVE

Servicios públicos, Usuarios internos, Procesos, estrategias.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the library services of the Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "ESPAM MFL in the period 2023. For its execution, induction and deduction methods were used with the support of qualitative-quantitative techniques such as interviews and survey-type evaluation models (LibQual and ServPerf) estimated through Likert scales. In addition, the association of variables was reviewed by estimating weighted gaps and their ratification through the Chi-square statistic with a significance level of 5%, and finally, a 5W+1H matrix was structured for the approach of improvement strategies. The results show deficiencies in terms of empathy, customer service, operational efficiency and lack of certain resources for user service. Furthermore, there is no significant relationship between variables ( $p>0.05$ ) according to the Chi-square statistic, suggesting that the deficiencies of one variable do not significantly influence the other. If the detected deficiencies are maintained, it would affect the timely delivery of library services, so it is imperative that the improvement actions proposed in the 5W+1H matrix developed in this study are implemented.

## KEYWORDS

Service evaluation, management, improvement strategies, user satisfaction.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La atención a los usuarios ha tenido una estrecha relación con la calidad de los servicios que se brindan en cualquier tipo de institución o negocios a través del tiempo, puesto que desde siempre los consumidores han requerido la mejores prestaciones y atención al momento de obtener un producto o servicio, razón por lo cual se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias y expectativas. Desde las perspectivas de Torres et al. (2019), generalmente la atención al usuario se constituye como una herramienta de gran relevancia para lograr satisfacer las demandas de los usuarios, bajo estas premisas este se lo concibe como el compendio de prestaciones que los usuarios esperan recibir además del producto o servicio.

Las debilidades que más se representan dentro de instituciones o negocios prestadores de servicios parten del no reconocer lo que los usuarios requieren, índices negativos en la calidad del servicio, el poco compromiso y capacitación del talento humano, y la mínima investigación sobre el comportamiento de los usuarios (Duque et al., 2017). Bajo estas consideraciones, se identifica la importancia de la atención al usuario dado que de este proceso se da resolución a las necesidades de los consumidores antes, durante y después de su demanda, donde se debe superar sus expectativas con una adecuada calidad de servicio.

Referente a los servicios de las Instituciones de Educación Superior (IES), los gestores del sector universitario direccionan esfuerzos en la mejora continua de servicios hacia sus principales usuarios, estas estrategias se realizan mediante nuevas formas de trabajar y el desarrollo de una atención adecuada en cada área y servicio facilitado, a fin de obtener índices adecuados de excelencia académica y calidad de servicio.

Es imprescindible que las IES conozcan de forma concreta los criterios que sus usuarios mantienen sobre la atención al usuario y la calidad de los servicios universitarios ofertados, “a fin de que las perspectivas obtenidas sean analizadas para que, mediante una correcta planificación, organización, dirección y control, se mejore la prestación de servicios con una alta calidad con una imagen institucional innovadora que los distinga entre la competencia” (Sarmiento y Vinueza, 2019, p. 55).

En lo que respecta a las IES de Latinoamérica, generalmente se destacan por plantear concepto de calidad de servicios educativos como su devenir cotidiano, esto ligado a las demandas de los contextos educativos, así como de las expectativas de diferentes actores que coexisten por la institucionalidad educativa. Bernate et al. (2020), manifiesta que “los sistemas de gestión de Calidad que se esgrimen dentro de las IES Latinoamericanas, se aplican para sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del estudiante” (p. 39).

Bajo el contexto anterior, la IES en Ecuador desarrollan preceptos de calidad de sus servicios y programa mediante la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente de todos sus programas educativos y servicios complementarios para sus usuarios (Veliz, 2018).

El aseguramiento de la calidad de la atención al usuario y de sus servicios, se centran en los procesos de acreditación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CASES) y su contrapartida, que centran su gestión en la calidad en la universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos de Ecuador, con aspectos interrelacionados y enfocados a la mejora continua de la calidad de todos los servicios educativos (Orozco et al., 2020).

No obstante, en la actualidad se presentan inconformidades e insatisfacción de los usuarios de múltiples IES en Ecuador haciendo pronunciamientos públicos por deficiencias en los servicios institucionales, programas académicos, atención a los usuarios (Estudiantes), edificios con falta de mantenimiento y recursos tecnológicos limitados, razones por las cuales han tenido que ser intervenida por el estado en varias ocasiones (Fuentes, 2021).

En el caso particular de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM MFL), busca desde una perspectiva integral mejorar sus gestiones, procesos y servicios desde sus funciones sustantivas, tal es así que en la declaratoria de su política de calidad contenida en el Plan Estratégico Institucional (2021-2025) toma como cultura de calidad la mejora continua de los procesos y servicios académicos, de investigación, bienestar y vinculación con la comunidad, con sujeción a estándares de calidad nacional e internacional (Mendoza et al., 2021).

Si bien es cierto que la institución revisa la gestión de sus programas y servicios, en la actualidad no se registra información pública ni antecedentes investigativos que evidencien la aplicación de mecanismo de evaluación en los servicios que presta la ESPAM MFL, por lo que se desconoce las perspectivas que mantienen sus usuarios (estudiantes) ante los servicios demandados en esta IES. Esta reflexión se convirtió en el punto inicial para el presente estudio que tiene como objeto la evaluación y análisis de los servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL, para la identificación de factores que inciden en estas variables y la proposición de estrategias de mejora en el servicio.

Ante la necesidad de conocer y analizar las perspectivas de los usuarios frente la demanda de este servicio, se hace necesaria la adopción del presente estudio que busca realizar una contribución al sistema académico de la ESPAM MFL en el campo de sus servicios bibliotecarios, esto mediante la construcción de mecanismos de evaluación que permitan valorar y mejorar la atención y la calidad de su servicios, facilitando el acceso a la información e incentivando la

investigación al servicio de la comunidad universitaria. Con base a las aseveraciones anteriores se plantea la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la influencia de la evaluación de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM MFL) durante el periodo 2023 en la atención al usuario y la percepción de la calidad de los servicios?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Los servicios y programas académicos de las IES siempre están sujetas a evaluaciones internas para mantener o mejorar el aseguramiento de la calidad, basados en los procesos de acreditación del (CACES) y la búsqueda constante y sistemática de la excelencia académica. No obstante, las evaluaciones internas generalmente se basan en procesos donde no se evalúa el criterio del usuario de estos establecimientos, por lo que es ineludible aplicar metodologías valorativas que considere la opinión de los estudiantes como beneficiarios directo de los servicios universitarios, mismas que permiten determinar rutas de acciones estratégicas que favorecen el logro de las metas institucionales y la mejora de los servicios prestados (Mapén et al., 2020).

La relevancia del presente estudio es mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofertados por la Biblioteca de la ESPAM MFL, la evaluación de las variables de estudio permitirá obtener resultados que permitirán a los administradores y servidores públicos que trabajan en esta área, conocer, calcular, y examinar aspectos de mejoras a la gestión académica y administrativa de este servicio sobre la brecha de valor revelada en correspondencia a la complacencia del servicio percibido por los usuarios (estudiantes).

Desde el aspecto legal, la investigación se fundamenta en el Art 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) donde las IES bajo el principio de calidad, deben establecer la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior.

Del mismo modo, el Art 29 del Reglamento General de Ley Orgánica de Educación Superior estipula que el aseguramiento interno de la calidad se realizará a través de procesos de autoevaluación, entendido como el conjunto de acciones de carácter periódico y continuo que llevan a cabo las IES, con la finalidad de la mejora permanente de la calidad en el ejercicio de las funciones sustantivas y de sus condiciones institucionales (LOES, 2019).

De manera institucional, el estudio se alinea al Plan Estratégico De Desarrollo Institucional (2021-2025), mediante su objetivo estratégico 1: Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos, que como estrategias establecidas mantiene garantizar el acceso y disponibilidad de los servicios bibliotecarios, contando con un acervo bibliográfico físico y digital coherente con la oferta académica, incluyendo recursos en formatos de accesibilidad.

En el aspecto social, la presente evaluación permitirá mejorar la atención al usuario y la calidad los servicios prestados por la Biblioteca de la ESPAM MFL, dando cumplimiento a su misión de brindar servicios de accesibilidad y transmisión de información de orden científico, investigativo, cultural y de vinculación, con tecnología de última generación que satisfaga las necesidades de la Comunidad Politécnica y del país; para lograr el desarrollo de la formación integral y continua de profesionales.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar los servicios de la Biblioteca de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL periodo 2023 que determine la incidencia en la atención al usuario y la calidad de sus servicios.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual de la atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL.
- Determinar la influencia de la atención al usuario, con relación a la calidad del servicio de la biblioteca de la ESPAM MFL.
- Formular estrategias que permitan la mejora de la atención al usuario y calidad del servicio bibliotecario de la ESPAM MFL con base a los resultados obtenidos.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

Con la evaluación de los servicios bibliotecarios de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL periodo 2023 se determinará la incidencia en la calidad de atención al usuario.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. SERVICIOS**

Los servicios son la actividad que se realiza para satisfacer las necesidades del cliente convirtiéndose el factor fundamental al desarrollo de una institución siendo el punto focal de todas las decisiones y acciones para la toma de decisiones, por ello “el servicio está enmarcado en la fidelidad del usuario, resultado de la gestión administrativa de las relaciones con el cliente donde se satisfagan las necesidades, requiriendo de recursos materiales, técnicos, financieros y lo más importante el humano” (Murillo et al., 2019, p.27).

Representando un conjunto de acciones para solventar las necesidades requeridas con la finalidad de conseguir con la satisfacción por lo recibido, “mediante una adecuada gestión administrativa permitiendo coordinar, controlar y dirigir las actividades de forma oportuna y eficiente en aras de una óptima utilización de recursos” (Peña et al., 2022, p.120). Resultando como una estrategia para impulsar el desarrollo de la institución por medio de crear una buena imagen ante el usuario, de acuerdo a Hernández et al. (2018) “resulta una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es lograr la satisfacción del cliente” (p.180).

Esto incluye una diversidad de actividades que deben ser planificadas y desempeñadas sobre el servicio ofrecido sea tangible o intangible suministradas buscando la satisfacción del cliente, para Torres et al. (2019) “constituye una de las herramientas más importantes para lograr que el cliente adquiera un determinado servicio, se lo concibe como un conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio básico” (p.2).

### 2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las características de los servicios se diferencian ampliamente de los productos que se oferta con relación a la empresa con el cliente, para Aguilar (2021) “se caracterizan por tener un inicio y un fin, por lo tanto, la empresa a través de los empleados debe reflejar eficiencia, eficacia y buena imagen, estrategias que permiten agregar valor a la empresa” (p.26). Estas particularidades se ven reflejadas en la siguiente cuadro.

**Cuadro 2.1.** Características de los servicios.

Característica	Definición
Intangibilidad	Por el hecho de que no se pueden ver, tocar, oír, degustar u oler antes de adquirirlos.
Inseparabilidad	No puede apartarse de las empresas que proveen los bienes o servicios, refiriéndose sea a personas o máquinas de trabajo. Es decir, que, si un trabajador brinda el servicio, entonces se le considera parte de éste.
Variabilidad	Significa que la calidad de los servicios es de responsabilidad de quién los ofrece, así como la ubicación y tiempo, lo que se refiere a de cuándo se ofrece, dónde y cómo se realiza el servicio del producto o del servicio.
Caducidad	Se refiere a que los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior, sino que tiene una vigencia corta

*Fuente.* Aguilar (2021, p.27)

### 2.1.2. EVALUACIÓN DE SERVICIOS

La evaluación de los servicios se realiza a fin de garantizar las necesidades del cliente considerando diversos aspectos, siendo “importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una empresa, puesto que depende de ello, para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios” (Terán et al., 2021, p. 1193). Por ello, los administradores de las entidades optan por la constante autoevaluación como medio para satisfacer las necesidades de los clientes.

Estas evaluaciones de servicios se deben realizar tanto externa como internamente para poder llegar a la toma de decisiones de acuerdos a la demanda de las necesidades detectadas en la misma, desde el punto de vista

de Sarmiento y Vinueza (2020) “es necesario que exista una evaluación interna y externa permanente que permitan el análisis de forma crítica y en efecto se propongan los debidos planes de acción para innovar las particularidades observadas en los servicios que brinda la empresa”(p.56). Para la toma de decisiones en las evaluaciones de servicios deben existir indicadores que permitan detectar las inconsistencias, de acuerdo a DelaHoz et al. (2020) indica:

A pesar de que los indicadores de rendimiento, cuando se analizan los niveles alcanzados en la evaluación de las dimensiones de calidad se pueden observar que estuvieron por encima del indicador deseado, por lo tanto, se puede aseverar que el centro de atención al usuario presenta un excelente servicio (p.94).

### **2.1.3. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS**

Los indicadores deben estar de acuerdo a lo que se está ofertando, por tanto, en los instrumentos técnicos deben estar estipulados para poder llegar a la toma de decisiones adecuada, de acuerdo a Fontalvo (2020) “las empresas de servicios usan métodos estructurados que integran los indicadores de calidad de un servicio y la valoración de métricas, que permiten evaluar de forma puntual e integral el desempeño de un servicio” (p.28).

Permiten evaluar cómo se comporta los elementos para brindar un servicio de calidad, por medio de la innovación y la información que se adquiera “los indicadores de servicios permiten cualificar los procesos de atención a las incidencias presentadas por los clientes al igual que disminuir los tiempos de entrega de las soluciones y servicios, que se consideran aspectos importantes para elevar la satisfacción de los clientes (López y Cueva, 2021, p.3).

## 2.2. SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos son aquellos que se otorga por entidades gubernamentales o del estado a fin de que esta sirva a la sociedad con la atención oportuna, “estando siempre orientados al ciudadano, cuyo objeto debe ser la satisfacción y el cumplimiento de resultados de calidad, considerando los tipos y características del poblador y de las condiciones geográficas” (Gaviria y Delgado, 2020, p.1241).

Este se origina por medio de las instituciones del sector público, otorgando servicio orientado a los ciudadanos satisfaciendo las necesidades de la colectividad, para Castillo (2022) “es la prestación continua, originariamente a cargo del Estado, de determinadas actividades para la satisfacción permanente de las necesidades inherentes al interés general, emergen como obligaciones que los estados asumen, frente a las necesidades y requerimientos individuales y colectivos” (p.19). Estos son administrados por los gobernantes quienes deben asegurar el buen funcionamiento de la prestación de los servicios, de acuerdo a Chica y Salazar (2021):

Los servicios públicos no solamente son fundamentales los organismos gubernamentales, comprendiendo la importancia de fortalecer mecanismos de control de las políticas en perspectiva de lograr mejorar el simple proceso de mando, incluyendo procesos innovadores de autocontrol, control social y control de los instrumentos de política (p.21).

Los servicios públicos son entidades públicas que buscan brindar un servicio dirigido a los pobladores, formando parte fundamental desempeñando un papel esencial en el desarrollo económico y social, en palabras de Garafalo et al. (2022) manifiesta que “el servicio público que se presta en este tipo de organizaciones, ha tenido que adaptar políticas de calidad en cada uno de sus niveles” (p.67).

### **2.2.1. SERVICIOS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Los servicios que brindan las instituciones de educación superior por lo general suelen ser evaluados por los mismo estudiantes y profesores, este se realiza con el objetivo de innovar y mejorar aquellos que se encuentren con deficiencias, desde la perspectiva de García et al. (2022) “las instituciones educativas especialmente en el nivel superior, preparando a todo el personal de las diferentes áreas, entendiendo que el estudiante percibe la calidad del servicio después de haberlo utilizado” (p.755). Por ello desde el ámbito de la educación superior es difícil definir cuál es realmente el cliente, y por lo tanto evaluar su satisfacción durante la prestación del servicio, para Fuentes (2021):

Las Instituciones Educación Superior (IES) públicas, albergan a miles de estudiantes que serán el estandarte de estas instituciones, los mismos que pueden dar testimonio de la calidad del servicio de manera más fiable que cualquier noticiero o medio de información, es por esto que lograr mejorar el servicio de estas organizaciones, es esencial no solo para la comunidad sino también para el bienestar del Estado, el cual es quien lo administra (p. 122).

La oferta de servicios en las instituciones de educación superior es difícil decidir quién es el cliente por tanto es difícil llenar las expectativas, siendo indispensable la autoevaluación de la distintas áreas para satisfacer a cabalidad las necesidades, desde la perspectiva de Fernández (2019), acerca de las universidades que por tener “la responsabilidad de brindar servicios, estos tienen que permanentemente ser evaluados generando procesos y mecanismos de autoevaluación de la calidad y de los servicios que brindan, como lo sostienen Crosby consolidando la idea del monitoreo permanente de la gestión” (p.6).

### **2.2.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Las bibliotecas de las universidades brindan servicios a los estudiantes, profesores y la colectividad, donde el usuario asiste por la búsqueda y recuperación de información en texto o virtual, de acuerdo a Morales (2018) los servicios bibliotecarios que apoyan “la educación mediante las colecciones de información, en ese sentido, el o la bibliotecaria es una persona experta que guía a los usuarios en el descubrimiento de las fuentes de información que les permitirá solventar sus dudas, generales o complejas” (p.82).

Esta oferta de servicios bibliotecarios de manera gratuita, por medio del préstamo de documentos, libros entre otros para consulta de información orientada para satisfacer sus necesidades, “proponiendo una mejora al modelo, por medio del análisis de un contraste de las partes involucradas en el sistema de bibliotecas de estas universidades” (Mitte, 2021, p.13). Siendo el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella, Arévalo y Vásquez (2018) explica:

Interactúan con los servicios relacionados con las bibliotecas y cuáles son los principales retos a cumplir en función de sus expectativas pueden satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la inclusión de todo tipo de recursos de la biblioteca, aprovechando la oportunidad de atraer a los usuarios a través de un entorno más amplio como es el espacio web (p.46).

### **2.2.3. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, atiende a la demanda de educación superior a través de sus carreras, preparando a sus estudiantes, de acuerdo a la ESPAM MFL (2022) “reconoce la

producción científica y la prestación de servicios científicos técnicos, como vías importantes para la formación y actualización de los profesionales y el avance de la Ciencia y la Tecnología” (p.2).

**Cuadro 2.2.** Filosofía de la ESPAM MFL.

Elementos	Definición
Misión	Formar profesionales pertinentes con compromiso ético y social, desde la calidad de los procesos sustantivos.
Visión	Ser un centro de referencia en la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo agropecuario regional.

*Fuente.* ESPAM MFL (2022)

## 2.3. SERVIDOR PÚBLICO

Los servidores públicos son personas que trabajan en las entidades gubernamentales ofreciendo sus servicios en beneficio de los propios pobladores, en palabras de Velastegui y Santamaría (2021) “son aquellos que brindan un servicio de utilidad social, como la administración pública, los cuales han sido contratados por el Estado y deben cumplir con todas las leyes que regulan sus diferentes actividades” (p.671).

Los que conforman este equipo de trabajo están al servicio del Estado y de la comunidad los mismo que ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y los reglamentos, “los mismo que debe tener una capacidad operativa, administrativa para la ejecución correcta dentro de un cargo público para cumplir los intereses de la población; protegiendo los intereses institucionales” (Velaña, 2019, p.20). Además, esta debe es una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular, para Sornoza et al. (2020):

Los servidores públicos deben prestar servicio al público de manera objetiva y creativa destacando la importancia de la coordinación y el trabajo en equipo en relación con los intereses nacionales, colectivos e individuales y requieren que los servidores públicos sean extremadamente conscientes, comprometidos, atentos al servicio público y que actúen con integridad (p.7).

### 2.3.1. DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO

Los servidores públicos son personas cuya vocación es el fortalecimiento de una cultura de valores, teniendo como principal deber desempeñar con diligencias las tareas y actividades que tengas asignadas, además de velar por los intereses de los usuarios, respetando la Constitución y del resto del Ordenamiento Jurídico con los que se encuentran dirigido, en la siguiente cuadro se encuentran descritos los principales deberes de acuerdo al artículo 22.

**Cuadro 2.3.** Deberes del servidor público artículo 22.

Inciso	Reglamentación
a.	Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, Leyes, Reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
b.	Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
c.	Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
d.	Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
e.	Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
f.	Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
g.	Eleva a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
h.	Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

- 
- |    |  |
|----|--|
| i. | Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;   |
| j. | Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,  |
| k. | Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización. |
- 

*Fuente. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010)*

## **2.4. ATENCIÓN AL USUARIO**

La atención al usuario es una actividad que ofrece una organización a fin de que los clientes obtengan lo requerido en el momento y lugar adecuado, por tanto “es dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios, buscando maximizar la productividad y reconocimiento del servicio” (Alvares et al., 2021, p.6). Siendo la respuesta coherentes y rápidas a los usuarios por parte de los empleados con un alto estándar de calidad, según Valenzuela et al. (2019) “es una acción encaminada a atraer aquellas personas o empresas para que consuman lo que los proveedores producen u ofrecen y en consecuencia a este acto son ellos (clientes) los que valoran la atención que reciben” (p.1820).

Es una herramienta que la entidad ofrece a los usuarios cuyo objetivo es brindar una atención oportuna a los requerimientos, marcando la diferencia en “la decisión de adquisición tomando en conciencia de que deben mejorar sus canales de comunicación y formar a sus empleados para lograr ser una organización ‘customer centric’, es decir, que ponga a sus clientes en el centro” (Rojas et al., 2020, p.224). Por ello la atención al usuario debe centrarse en marcar una diferencia al momento de brindar los servicios y su fidelización de los mismos.

### **2.4.1. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Los elementos que conforma la atención del usuario se refiere a las características propias del servicio que se brinda procurando estar de acorde a la objetivos empresariales, para Sánchez (2018) existen varios elementos que

se deben tener en cuenta como lo son “el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano y cultura organizacional, esta última debe estar bien definida para sentirse identificados, estando motivados a realizar sus actividades con excelencia, lo cual llega a incidir de manera positiva en los clientes” (Sánchez, 2018, p.6). Ofreciendo un servicio de alta calidad a los usuarios donde sean necesitados, de acuerdo a Rojas (2020):

Las instituciones para visionar los elementos de atención al cliente, puesto que estas se sustentan en las expectativas y las necesidades del cliente, observando que los aspectos relacionados en esta investigación permiten verificar que en las empresas del sector logístico se activan los procesos requeridos para lograr un proceso confiable y coherente al cliente, ofreciendo espacios adecuados y personal integrado, además de conocedor de todas las actividades inherentes a los objetivos (p. 226).

#### **2.4.2. EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIO ANTE LOS SERVICIOS OBTENIDOS.**

Las expectativas y la percepción se vienen innovando en el servicio que brinda a sus usuarios, siendo supervisados por los administradores de las organizaciones, por lo que “es importante tener presente la capacidad de satisfacción que tenga hacia un servicio es totalmente subjetiva y las instituciones deben indagar en las expectativas y percepción del usuario aplicando estrategias en función de los resultados para el cumplimiento de objetivos (Demarquet y Chedraui, 2022, p.92).

Los usuarios deben percibir y procesar los estímulos sensoriales a través de sus cinco sentidos y se van formando una opinión sobre las institución, productos y servicios, de acuerdo a Valenzuela et al. (2019) los usuarios “actualmente tienen expectativas muy elevadas y las competencias son mayores, ya que cada empresa trata de igualarse o exceder dichas expectativas. Se deben ofrecer

buenos servicios de calidad y anticiparse para responder a una amplia de necesidades de los clientes (p.18).

Buscando la noción de calidad de servicio como las diferencias entre las expectativas y las percepciones que tiene el cliente del desempeño actual de dicho servicio, según Castillo et al. (2020), se debe “cumplir plenamente con las expectativas de los usuarios es un factor determinante en la calidad del servicio brindado, esto en la realidad es muy difícil de alcanzar, considerando la subjetividad que es propia de la percepción del mismo (p.19). Además, esto se considera como un aspecto subjetivo para la satisfacción del cliente y su probable fidelización.

### **2.4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

El papel de los servidores es primordial para la satisfacción que requiere el usuario, “aludiendo a la valoración positiva frente a un servicio es un juicio personal, emotivo y cognitivo que relaciona causas y consecuencias y que influye directamente en el actuar y en las tendencias” (Ruff et al., 2021. p.264). Es referente para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan, “es decir que mientras mayor es la calidad del servicio mayor será la satisfacción del usuario lo que genera y garantiza el éxito de la administración” (Ramos, 2022, p.9).

La eficiencia y eficaz en el requerimiento de un usuario suele ser el punto clave para la obtención de la satisfacción deseada “en relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe” (Suárez et al., 2019, p.159). Por otra parte, este debe concentrarse en cubrir las necesidades del usuario teniendo en cuenta que esto suele ser difícil de cumplir por lo que el ser humano es muy complejo, para Gualoto (2021):

Los usuarios de servicios públicos demandan rapidez, eficiencia y calidad, es por ello que las entidades responsables deben estar encaminadas a

mejorar la satisfacción de los usuarios, a través de la implementación de modelos de gestión eficientes que permitan la optimización de sus procesos claves, considerando las percepciones que tienen los usuarios acerca del servicio como una estrategia de mejora. (Gualoto, 2021).

## 2.5. CALIDAD DE SERVICIOS

Es aquello que los clientes pretenden adquirir en beneficio de las organizaciones sea esta privadas, públicas o sociales, implementada para garantizar la plena complacencia de sus clientes, percepción que se tiene de la prestación, la diferencia entre el servicio prestado y sus expectativas previas, dándole importancia a satisfacer plenamente los requerimientos, tal como lo indican los autores en la siguiente cuadro.

**Cuadro 2.4.** Conceptualizaciones de calidad de servicio.

Conceptualización	Autores
La calidad de un servicio es una tarea muy compleja, ya que la misma estriba fundamentalmente en la percepción que tenga cada persona del servicio que recibe y la satisfacción de sus necesidades, intereses, costumbres y nivel de educación, entre otros	(Fariño et al.2018, p.7)
La calidad de servicio que presta la empresa, tiene un impacto en la satisfacción de sus clientes; lo que permitirá a la gerencia de la empresa, focalizar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios, y específicamente, considerando las dimensiones importantes, identificadas mediante el Análisis de Factores, uno de los métodos estadísticos más usados para este fin.	(Mejías et al. 2018, p.5)
La calidad influye mucho en fidelizar al cliente hacia una marca, un producto o servicio, esto es en lo que concuerdan muchos de los autores al investigar la importancia que tiene la calidad en los servicios para poder llegar a la creación de una fidelización de la marca mediante estrategias que permitan brindar servicios con un valor agregado	(Miranda, 2021, p.1432).
La calidad de servicio son la mejora en áreas como la planificación, control y mantenimiento de los estándares establecidos por las Normas ISO 9001, específicamente orientadas en mostrar en los diferentes puntos, que deben ser considerados para la prestación de un servicio que busca satisfacer las necesidades de los clientes	(Jacome, 2021, p.10).
La calidad en el servicio en la actualidad se ha convertido en un instrumento indispensable para las empresas del sector ferretero que, adaptada a las necesidades de cada una conduce al logro de los propósitos de satisfacer las demandas de las personas y juega un rol preponderante en el mantenimiento de la organización en el mercado de los negocios.	(Macias et al. 2022, p. 1433).

*Fuente.* Elaboración propia

### **2.5.1. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Busca la mejora continua de los procesos generando la satisfacción de los usuarios, mediante la medición de la percepción y fidelización de los mismos, para Navarro et al (2018) explica que “enfoque basado en procedimiento a fin de que exista un orden previamente definido y haga posible manejar uniformidad pues la competitividad y la calidad van juntas de la mano ya que una no existe sin la otra” (p. 174).

Estos permiten un mejor desarrollo de las actividades por medio de los servicios ofrecidos, para Diaz y Salazar (2021), existen siete principios para la gestión de calidad, los cuales son “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” (p.19) , que en conjunto permite un mejor desenvolvimiento de elementos claves para la satisfacción de los usuarios con un servicio de calidad.

### **2.5.2. FACTORES PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La calidad de servicio también tiene sus factores que intervienen en el éxito de las organizaciones, estos pueden interactúan tanto internos como externos, desde las potencialidades, por ello son importante en el beneficio de las organizaciones, “entre estos encontramos la comunicación, la implantación de un sistema de gestión de calidad como un instrumento efectivo para acometer con éxito acciones tendientes a la consecución de los objetivos empresariales en cualquier tipo de organización” (Zavala y Vélez, 2020, p.267). Pero varios factores que jugaban un papel importante en el pasado, en la actualidad han dejado de estar vigentes, mientras que otros surgen como consecuencia de la globalización y la propia dinámica empresarial.

### **2.3.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

Son parte fundamental para el logro de objetivos planificados en la organización dependiendo de la naturaleza, donde también se debe considerar cada uno de los segmentos que intervendrán para lograr el éxito, de acuerdo a Zavala y Vélez (2020) la gestión de la calidad “es considerada una filosofía de trabajo y no una estructura definida en la organización sino como una forma de trabajo interiorizada en cada persona que da servicio a un cliente no importa si es interno o externo” (p.265).

Esta es considerada como una herramienta valiosa por varios motivos que intervienen, permitiendo “asegurar la calidad del producto o servicio ofertado por la empresa, a fin de cumplir con las exigencias del cliente y posibilitando la incursión de manera competitiva de la organización en el vertiginoso ambiente de los negocios de la actualidad” (López, 2018, p.10). Tratando de garantizar la satisfacción total de los requerimientos de los usuarios en todas las partes del mundo.

Las actividades identificadas y los procesos que las incluyen son un elemento primordial y básico para implementar el sistema de gestión de la calidad, para Romero (2019) indica que “genera beneficios a cualquier empresa para alcanzar los objetivos deseados que añade valor a sus productos y servicios; con ellos se conseguiría satisfacción en los clientes y el alcance de ventajas competitivas que hagan la diferencia en su campo” (p.9). Interviniendo directa y estratégicamente para mejorar continuamente según las necesidades que vayan apareciendo durante la implementación y la toma de decisiones de la dirección.

### **2.6. MATRIZ 5W+1H**

Análisis empresarial que consiste en responder seis preguntas básicas qué (WHAT), por qué (WHY), - cuándo (WHEN), dónde (WHERE), quién (WHO) y cómo (HOW), para Rivera (2020) es una herramienta en la cual debe “hacerse

preguntas sobre un proceso de servicio o producto que presenta problemas, permitiendo detallar, analizar y entender dicha dificultad hasta llegar a la esencia del mismo, siendo importante considerar la intervención de todos los miembros del proceso” (p.9).

La implementación de las acciones contribuyen a establecer el avance continuo del proceso respondiendo a las siguientes preguntas ¿Qué problema se tiene? ¿Cuándo ocurre? ¿Dónde ocurre? ¿Quién es responsable? ¿Por qué ocurre? ¿Cómo ocurre?, de acuerdo a Pérez y Caña (2020) esta metodología “puede utilizarse para planear, guiar y coordinar los esfuerzos de un equipo que busca desarrollar una mejora en un proceso o crear algo nuevo, además, es muy eficaz porque el plan se elabora rápidamente siguiendo un proceso de pensamiento muy lógico” (p.11).

De acuerdo con Mantuano (2019), al afrontar un problema, es recomendable formular una serie de preguntas que permitan comprender todos los hechos relevantes sin omitir ningún detalle, este enfoque se materializa en la creación de una matriz para la formulación de estrategias, la cual se basa en seis preguntas fundamentales, los indicadores por sí solos suponen una herramienta para medir y hacer seguimiento del comportamiento de ciertas variables propias de un proceso.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

El desarrollo del presente estudio se efectuó en las instalaciones del área de biblioteca de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM-MFL), ubicados en el campus politécnico en el sitio El Limón del cantón Bolívar-Manabí, a continuación, se presenta una imagen referencial de la ubicación del área de estudio.

Figura 3.1. Ubicación del área de estudio.



Fuente: Google Earth Pro v.22

### 3.2. DURACIÓN

La presente investigación mantuvo una duración de 24 semanas a partir de la aprobación de la planificación del trabajo de integración curricular, donde se desempeñó un proceso ordenado y sistemático para el cumplimiento de los objetivos propuesto en este estudio.

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo no experimental y descriptiva, mediante este enfoque se brindó una perspectiva completa de los diferentes aspectos que influyen en la

experiencia del usuario y la eficiencia de los servicios proporcionados por la biblioteca.

### **3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El alcance de la investigación se centró en los 3802 estudiantes de diversas carreras que son usuarios de los servicios de la Biblioteca, este ámbito geográfico y poblacional se seleccionó para garantizar su representatividad más frecuente de los servicios que brinda, lo que permitió una evaluación precisa de la atención al usuario y la calidad de los servicios ofrecidos.

### **3.5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación mantiene un enfoque descriptivo, ya que se centra en la exploración y detalle de situaciones específicas dentro del ámbito de la Biblioteca de la ESPAM MFL, esta consiente la recolección de información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables: atención al usuario y calidad del servicio. Este enfoque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de los usuarios. Por ejemplo, en el instrumento de recolección de datos se visualizó los siguientes componentes: sexo, carrera, ocupación del usuario, frecuencia de uso del servicio bibliotecario, qué tipo de servicio son los más utilizados en la Biblioteca, grado de acuerdo o desacuerdo respecto a los horarios de atención.

### **3.6. MÉTODOS**

#### **3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Este permitió la interpretación de los elementos y variantes detectadas en la situación actual de los servicios que brinda la biblioteca de la ESPAM-MFL y determinó conclusiones generales de objeto de estudio. Citando a Andrade et

al., (2018), se lo conoce como el método que parte de lo particular a instancias generales de la problemática a estudiar.

### **3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método sirvió como directriz para encontrar soluciones lógicas a partir de las premisas detectadas en el transcurso de la evaluación de los servicios que brinda la Biblioteca de la ESPAM-MFL, permitió pasar de los principios generales a hechos particulares (Sánchez et al. 2018), es decir procede lógicamente de lo universal a lo particular, mediante el razonamiento que va desde lo abstracto a lo concreto.

## **3.7. TÉCNICAS**

### **3.7.1. ENTREVISTA**

El instrumento de la entrevista se presentó como una técnica empírica desarrollada para la obtención de información (Ávila et al. 2020) de los involucrados en la gestión del servicio de la biblioteca de la ESPAM MFL. Aunque no hay un modelo único para realizar una entrevista, se aplicó la semiestructurada y se siguió las fases propuestas por Bernal (2010), con un relativo grado de flexibilidad a fin de obtener información y evaluar los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL:

Preparación de la entrevista (se partió del problema de investigación, los objetivos y la idea a defender), luego se preparó un directriz teniendo en cuenta el tema y las personas; realización de la encuesta, ya con la estructura definida y entrado en contacto con el entrevistado, se procede a la entrevista, explicando el objetivo y posteriormente, se desarrolla; y, finalización de la entrevista (en esta fase a más de agradecer se organiza la información para ser procesada y el respectivo análisis. (p. 257).

Después de elaborar un primer borrador de las preguntas, estas fueron organizadas y se procedió al diseño del cuestionario, posteriormente, se redactó un segundo cuestionario definitivo, que finalmente fue validado por expertos en cuanto a su contenido y forma.

### **3.7.2. ENCUESTA**

La técnica de la encuesta se desarrolló mediante un compendio de preguntas organizadas, estructuradas y específicas, que permitieron medir o evaluar las perspectivas de los usuarios de los servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL en correspondencia a las variables definidas en el estudio y respondiendo al planteamiento del problema e idea a defender (Cisneros et al. 2022). La representación de la encuesta aplicada se determinó mediante los modelos estandarizados de evaluación ServPerf (Service Performance) de Cronin, y Taylor (1994) y LibQual de Cook et al. (2001).

La preparación del instrumento para recabar datos, tuvo como guía a Bernal (2010) con los siguientes aspectos básicos: la naturaleza de la información que se busca, la naturaleza de la población o muestra de sujetos que aportarán la información y el medio o los medios de aplicación del instrumento. Se utilizaron preguntas cerradas, solicitando a la persona encuestada que elija la respuesta en una lista de opciones, además, de ser fáciles de codificar, se obtienen respuestas muy concretas Bernal (2010).

#### **3.7.2.1. SERVPERF**

El presente modelo de evaluación se adoptó para la evaluación de la atención al usuario del servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL, este permitió medir el nivel de atención y disposición del servicio de área estudiada mediante 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) e indicadores donde se conocieron las valoraciones de los usuarios

con respecto a la prestación que reciben y de esta manera plantear estrategias viables que beneficien a los involucrados en el servicio (Ramos et al. 2020).

### **3.7.2.2. LIBQUAL**

El modelo de evaluación LibQual permitió conocer la calidad de los servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL partir de los datos proporcionados por sus usuarios sobre sus percepciones, el instrumento de la encuesta midió los niveles mínimos, percibidos y deseados de calidad del servicio de los usuarios de la biblioteca en tres dimensiones: el efecto del servicio, el control de la información y la biblioteca como lugar (Association of Research Libraries, 2022).

### **3.7.3. ESCALAS PONDERATIVAS TIPO LIKERTS**

La presente herramienta psicométrica midió las actitudes de los usuarios de los servicios de los bibliotecarios a través de sí estaban de acuerdo o no respecto a las afirmaciones, ítems o reactivos que se formulen, cada pregunta constó de una escala de valores previamente establecidos y valorados, de mayor a menor o viceversa, lo que permitió obtener los resultados del objeto de estudio evaluado (Cisneros et al. 2022).

### **3.7.4. ESTADÍSTICOS CHI CUADRADO**

El estadístico Chi-cuadrado se empleó en este estudio para valorar la asociación entre las percepciones de atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios en la ESPAM MFL, además, permitió verificar si las diferencias observadas entre las expectativas y las realidades en las percepciones son estadísticamente significativas (Hang et al., 2019).

### 3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a intervenir en la presente investigación fueron los 3802 estudiantes de carrera de la ESPAM MFL que se encuentran detallados en la (Cuadro 3.1) al ser los usuarios más frecuentes de los servicios bibliotecarios. Para la determinación de la muestra se empleó el cálculo de la muestra de poblaciones finitas indicada en la fórmula:

**Tabla 3.1.** Estudiantes de las carreras de la ESPAM-MFL.

CARRERA	NÚMERO DE ESTUDIANTES
Agroindustria	480
Ingeniería Ambiental	683
Computación	218
Turismo	180
Medicina Veterinaria	991
Administración de Empresas	601
Administración Pública	498
Ingeniería Agroforestal	61
Electrónica y Automatización	75
Ingeniería en Riesgo de Desastre	15
<b>TOTAL</b>	<b>3802</b>

Fuente: ESPAM MFL, 2023

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q} [3.1]$$

Donde:

**n**= tamaño de la muestra.

**Z<sup>2</sup>**= Margen de seguridad (95%).

**N**= Número de universo o población total a investigarse.

**P**= Probabilidad pertinente del hecho que se investiga (0.5).

**Q**= Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar (0.5).

**E<sup>2</sup>**= 5% margen de error (5%).

#### - ESTIMACIÓN DE MUESTRA

$$n = \frac{0,95^2 * 3802 * 0,95 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (3802 - 1) + 0,95^2 * 0,5 * 0,5} n = 350 [3.2]$$

El tamaño de la muestra obtenido posterior al cálculo de la fórmula para poblaciones finitas es de 350 usuarios a los cuales se les aplicará los modelos de evaluación determinados en las intermediaciones del área de biblioteca de la ESPAM-MFL.

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.9.1. DIAGNÓSTICO LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESPAM MFL.**

- Revisión bibliográfica de antecedentes y conceptualizaciones de apoyo a la metodología de investigación.
- Elaboración de los instrumentos de evaluación
- Aplicación de una entrevista a los servidores involucrados en la gestión de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL
- Aplicación del constructo de preguntas a los usuarios de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL
- Tabulación y Análisis de datos obtenidos

Para el diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL, se realizó una revisión bibliográfica de antecedentes y conceptualizaciones de apoyo a la metodología de investigación en cuanto a modelos de evaluación de las variables estimadas, a partir de esto se desarrolló los mecanismos de evaluación derivados en una

entrevista y una encuesta estructurada en función de atención al usuario y la calidad de servicios, para su posterior aplicación a los involucrados en este servicio y la respectiva tabulación de datos.

### **3.9.2. DETERMINACIÓN DE LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL.**

- Procesamiento de datos en paquete estadístico InfoStat para la asociación de variables.
- Aplicación del método de asociación de variables para la determinación de la influencia de la atención del usuario en la calidad de servicio bibliotecario de la ESPAM MFL.

La determinación de la influencia de la atención al usuario, con relación a la calidad del servicio de la biblioteca de la ESPAM MFL, se realizó a partir del procesamiento de los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas a través del paquete estadístico InfoStat, posterior se ejecutó el estadístico Chi Cuadrado, mismo que se estimó bajo un nivel de significancia del 5%.

### **3.9.3. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESPAM MFL CON BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.**

- Aplicación de la matriz FODA
- Diseño de estrategias de mejora mediante la matriz 5W+1H

- Sociabilización de las estrategias con los involucrados en la gestión de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL

Del análisis de los instrumentos de evaluación aplicados se procedió a la identificación de los problemas detectados en la atención del usuario y calidad de servicio de la gestión de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL, mismos que se plasmaron en una matriz FODA, de las inconsistencias plasmadas en esta herramienta se bosquejaron estrategias de mejora mediante la realización de una matriz 5W+1H, las cuales fueron sociabilizadas a los involucrados en esta investigación.

### **3.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El presente estudio fue índole transversal no experimental, el análisis de los datos obtenidos se ejecutó mediante estadísticas descriptivas para la tabulación de datos ponderativos de las encuestas y estadísticas no paramétricas para los análisis de la asociación de las variables ejecutados mediante el Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5%. Los análisis determinados se establecieron mediante el paquete estadístico InfoStat en complemento del paquete matemático Excel 365 para el registro de los datos obtenidos mediante el uso de tablas y gráficos representativos.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se despliegan los resultados y discusiones del estudio, se mantuvo el objetivo de evaluar los servicios de la biblioteca de ESPAM MFL, dentro de estos se evaluaron datos cualitativos y cuantitativos del diagnóstico la situación actual de la atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios, mismos que permitieron determinar la influencia de estas variables para formular estrategias que permitan mejorar los servicios brindados.

### 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA ESPAM MFL

Para el diagnóstico, inicialmente se aplicó una entrevista estructurada a un técnico administrativo de la Biblioteca de la ESPAM MFL, esta estuvo conformada por bloques de preguntas relacionadas a las variables de estudio y sus dimensiones. Sus resultados se despliegan mediante una matriz de análisis de datos de entrevistas. Posteriormente, se describieron los resultados obtenidos con el análisis respectivo de cada dimensión evaluada.

Cuadro 4.1. Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Liderazgo.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
LIDERAZGO	P3. ¿Qué acciones ejecutan para mejorar la eficacia de su propio liderazgo, apoyar e implicarse en acciones y planes de mejora?	R3. Nos centramos en capacitar al personal y adaptar estrategias a necesidades detectadas.	Enfoque en capacitación continua y estrategias adaptativas. Destaca Plan de Mejoras Institucional y autoevaluaciones internas para la mejora constante. Plan interno ajustado según encuestas de satisfacción, evidenciando compromiso con la adaptación a las necesidades de la comunidad bibliotecaria.
	P4. ¿De qué manera estimulan y promueven la responsabilidad, creatividad e innovación del personal que labora	R4. Fomentamos una cultura de comunicación abierta y valoramos	Estimulación a través de enfoque colaborativo y comunicativo. Reuniones mensuales para mejorar coordinación. Fomento de diálogo y valoración de habilidades individuales contribuyen a un

con el resto de servicios y sectores de la comunidad universitaria?	sugerencias del personal.	entorno creativo y colaborativo, estrategias no totalmente efectivas según criterios del entrevistado.
P5. ¿Qué desafíos o dificultades han identificado en la prestación de servicios y atención al usuario en la biblioteca?	R5. Se ha identificado que la empatía y la atención al cliente son áreas que requieren mejoras.	Desafíos en la prestación de servicios y atención al usuario. Deficiencia común al no separar preocupaciones personales del entorno laboral. Necesidad de capacitar en empatía y atención al cliente para abordar problemas personales y laborales.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

Durante la entrevista se profundizó aspectos como la aplicación de acciones para la eficacia del liderazgo y el compromiso con planes de mejora en la Biblioteca, el entrevistado destacó la importancia de la capacitación continua en liderazgo y gestión bibliotecaria, priorizando cursos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y otras instituciones. Además, confirmó la existencia de un plan de mejoras institucional con indicadores específicos, nacido de una evaluación externa en 2019 y adaptado mediante autoevaluaciones internas, lo que subraya el compromiso con la mejora constante.

También existe un plan de mejoras interno que se desarrolla con base en la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios finales de semestre, la transformación de los resultados de estas encuestas, permiten desarrollar ajustes tangibles a aquellas deficiencias detectadas, lo que remarca el compromiso palpable de la biblioteca con la mejora continua y la adaptación constante a las necesidades de la comunidad bibliotecaria.

En cuanto a la estimulación y promoción de la responsabilidad, creatividad e innovación en el personal de la biblioteca, el entrevistado comentó que esta se lleva a cabo a través de un enfoque colaborativo y comunicativo, pese a mantener un equipo de cuatro colegas con jornadas laborales distintas, se mantienen reuniones mensuales para mejorar la coordinación y abordar cualquier problema.

Por otro lado, se fomenta el diálogo regular como medida de garantizar un ambiente positivo entre colaboradores, se aprovecha la diversidad de habilidades dentro del equipo, como la fortaleza en redacción, tecnología y organización, además, la aceptación de ideas y sugerencias es valorada, lo que contribuye a un entorno creativo y colaborativo.

Sin embargo, estas estrategias no son del todo efectivas, de acuerdo a los criterios de entrevistado, se han identificado desafíos y dificultades en la prestación de servicios y atención al usuario en la biblioteca, la diversidad de personalidades y situaciones personales dentro del equipo establece un desafío evidente, ya que cada individuo trae consigo sus propias experiencias y problemas.

En ciertas ocasiones, se evidencia una deficiencia en común, puesto que no se separa las preocupaciones personales del entorno laboral, de alguna manera, se mezclan las circunstancias personales con las responsabilidades laborales, afectando la dinámica del trabajo. En adicción, la atención al usuario también presenta desafíos, puesto que algunos de los colaboradores de la biblioteca carecen de la delicadeza y empatía necesarias, afectando de cierta manera con la satisfacción de los usuarios e inconformidad con el tipo de trato recibido.

**Cuadro 4.2.** Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Políticas y Estrategias.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
<b>POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b>	P6 ¿Existen documentos que recojan la misión, visión y objetivos de la biblioteca, como estatutos de la universidad, reglamento de la biblioteca, plan estratégico?	R6 Se ha trabajado en la actualización de los reglamentos para adaptarlos a las necesidades cambiantes de los usuarios, todo en línea a los objetivos institucionales,	Mantener documentos actualizados (reglamento interno de CIBESPAM actualizado en 2021) es crucial para seguir las mejores prácticas y regulaciones. Esto permite direccionar de forma óptima los servicios de la biblioteca.

P7 ¿Han realizado actualización del reglamento y las normas de funcionamiento de los principales servicios que brinda la Biblioteca?	R7 Nos basamos en evaluaciones para actualizar nuestros reglamentos y políticas.	La renovación constante, respaldada por evaluaciones, demuestra un compromiso continuo con la calidad del servicio mediante indicadores específicos del plan de mejora institucional.
P8 ¿Qué acciones ejecutan para desarrollar la cultura corporativa de biblioteca: principios éticos, carta de deberes y derechos usuarios, carta de servicios, documentos que expresen compromiso biblioteca con derecho a educación, ¿fomento a la lectura?	R8 Estamos implementando un plan de mejora y eventos para fomentar la cultura de la lectura pese a la limitación de tiempo.	A pesar de limitaciones de tiempo, se implementa un plan de mejora con eventos para fomentar la cultura de la lectura, resaltando el compromiso con el desarrollo cultural de la comunidad bibliotecaria.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

Desde el ámbito de las políticas internas y estrategias de la biblioteca, se indago de la existencia de documentos que recojan la misión, visión y objetivos de la biblioteca, como, estatutos de la universidad, reglamento de la biblioteca, plan estratégico, el sujeto evaluado indicó que estos documentos existen y permiten direccionar de forma óptima los servicios que brinda la biblioteca, actualmente se cuenta con documentos fundamentales, como el reglamento interno de CIBESPAM que se actualizó en 2021 y se encuentra disponible en la página oficial de la institución.

Además, existen otros reglamentos creados el mismo año, como el de conservación del material bibliográfico y el manual que establece las políticas para el retiro de materiales obsoletos, adicional, existen normativas para el uso de diversos servicios, incluyendo la sala de informática, lactarios y el préstamo interbibliotecario, a su vez, se ha implementado una política para la digitalización de materiales, asegurando su uso educativo y respetando los derechos de autor, y se pretende adquirir una plataforma que permita el seguimiento estadístico del uso de estos recursos.

Con relación a lo anterior, supo manifestar que actualización del reglamento y las normas de funcionamiento de los principales servicios que brinda a Biblioteca se hizo en el 2021, no obstante, la renovación de todos los parámetros de

servicios se renueva constantemente en función del plan de mejora institucional que incorpora indicadores que se debe cumplir en pro de ofrecer un servicio de calidad.

Por otro lado, en este se pretendía ejecutar acciones para desarrollar la cultura corporativa de biblioteca: principios éticos, carta deberes y derechos usuarios, carta de servicios, documentos expresen compromiso biblioteca con derecho educación, no obstante, no se ha logrado concretar estos eventos debido a limitaciones de tiempo.

**Cuadro 4.3.** Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Personal de Biblioteca.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
<b>PERSONAL DE BIBLIOTECA</b>	P9 ¿Fomentan la participación, información y seguimiento de los objetivos estratégicos en el personal?	R9 Comunicamos y seguimos objetivos de mejora constantemente.	Enfatiza la comunicación efectiva de objetivos y seguimiento mediante indicadores. Compromiso del personal y la dirección con directrices alineadas a evaluaciones institucionales.
	P10 ¿Qué mecanismos han creado para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor y potenciar la participación de la biblioteca en el campus virtual como gestora de contenidos y colaboradora en su elaboración?	R10 Trabajamos estrechamente con profesores y mejoramos nuestras colecciones con base a sus necesidades, por lo que se adquirió una plataforma contenido de editoriales reconocidas en español.	Destaca la colaboración con profesores y mejora de colecciones para la satisfacción de usuarios. Estrategia eficaz con adquisición de plataforma reconocida y colaboración activa con docentes para asegurar recursos recomendados.
	P11 ¿Han gestionado cursos de capacitación/ formación continua en cuanto a la atención al usuario para los servidores de la Biblioteca de la ESPAM MFL?	R11 La capacitación constante nos permite mejorar nuestras habilidades para atender a los usuarios.	Se enfoca en la mejora de habilidades y la atención al usuario a través de la capacitación continua y certificaciones.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

En otro contexto, se indagó sobre el desarrollo laboral del personal de la biblioteca, inicialmente se evaluó si los colaboradores fomentan la participación,

información y seguimiento de los objetivos estratégicos que tienen que cumplir, según la perspectiva del entrevistado, es esencial que los miembros del equipo se adhieran a las normativas y al plan de mejoras, alineándose con las evaluaciones institucionales. En este proceso, tanto el personal como la dirección se comprometen a seguir directrices específicas para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Adicionalmente, destacó que el personal de la Biblioteca ha proactivamente gestionados cursos de capacitación y formación continua, evidenciando un compromiso inquebrantable con el desarrollo profesional, tres colaboradores poseen certificación como auxiliares de biblioteca, y a pesar de no ser todos profesionales bibliotecarios, algunos han exitosamente concluido la maestría en bibliotecología. Estas acciones reflejan la búsqueda constante de mejoras, abarcando áreas diversas como gestión, manejo de sistemas bibliotecarios y servicio de atención al usuario.

Algo complementario que se investigó es sobre los mecanismos que se han creado para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor y potenciar la participación de la biblioteca en el campus virtual como gestora de contenidos y colaboradora en su elaboración.

El entrevistado menciona que la biblioteca ha implementado una estrategia eficaz para asegurar que todas las asignaturas cuenten con los recursos recomendados por los profesores, se ha adquirido una plataforma conocida por su contenido de editoriales reconocidas en español, la cual se mantiene debido a su alta utilización, además, se ha establecido una colaboración activa con los docentes, para que envíen directamente las necesidades de libros de sus asignaturas.

**Cuadro 4.4.** Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Alianzas y Recursos de la Biblioteca.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
	P12 ¿Con qué niveles de alianza (nacional e internacional) cuenta la biblioteca?	R12 Coaliciones locales e internacionales en respuesta a evaluación del Consejo de Educación Superior (CES). Participación en la Red de Bibliotecas de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. Convenios firmados con instituciones de Perú y España.	Destaca coaliciones locales e internacionales y convenios específicos con instituciones de Perú y España para fortalecer colaboraciones.
<b>ALIANZAS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA</b>	P13 ¿Con qué otras Unidades y Servicios de la propia ESPAM tienen acuerdos y colaboraciones para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos?	R13 Colaboraciones activas con Unidades y Servicios internos. Convenios locales e internacionales para facilitar préstamo interbibliotecario y digitalización de recursos.	Menciona colaboraciones internas y externas para cumplir objetivos estratégicos, destacando acciones específicas como préstamo interbibliotecario y digitalización de recursos.
	P14 ¿Qué acciones se han llevado a cabo para mantener actualizados los materiales y recursos disponibles en la biblioteca?	R14 Acciones para revisar y actualizar inventario por carrera, priorización de adquisición de nuevos libros, consideración de sugerencias directas de estudiantes y docentes.	Destaca acciones específicas para mantener actualizada la colección, enfocándose en la relevancia y pertinencia de los materiales, y considerando activamente las sugerencias de la comunidad académica.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

En cuanto a las alianzas y recursos de la biblioteca, el emisor evaluado sostuvo que estas coaliciones se han realizado de manera local e internacional y surgieron en respuesta a la evaluación del Consejo de Educación Superior (CES), La biblioteca se involucró inicialmente con bibliotecarios de otras universidades para desarrollar una normativa conjunta, consecutivamente, surgió la Red de Bibliotecas de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, de la cual la biblioteca es miembro activo.

Para el 2021, la Rectora de la ESPAM MFL firmó un convenio de préstamo interbibliotecario con varias instituciones de educación superior del país, mediante estas acciones se busca facilitar el préstamo oficial de material bibliográfico entre las instituciones, además, permite la digitalización de capítulos solicitados por docentes o estudiantes de otras universidades, facilitando el intercambio electrónico de recursos.

En la actualidad la biblioteca mantiene colaboraciones de forma nacional e internacional, la Red de Bibliotecas de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador ha prosperado significativamente, contando ahora con un catálogo colectivo en su página web que facilita la búsqueda de materiales bibliográficos en diversas instituciones.

Además, se firmó un convenio con la Universidad de Perú, cuya ejecución se planea en el marco del plan de mejora y autoevaluación y se busca fortalecer la relación con la Universidad San Marcos, además, se mantienen acuerdos con la Universidad de Salamanca y la UNIR en España, aunque ciertas diferencias normativas han generado algunas pausas en la colaboración.

Con relación a los recursos, destacó que se han llevado a cabo acciones para mantener actualizados los materiales y recursos disponibles en la biblioteca, generalmente se inicia con la revisión del inventario de libros por cada carrera, verificando la necesidad real y evitando repeticiones innecesarias. A su vez, se ha priorizado la adquisición de nuevos libros, y se solicita ejemplares adicionales para garantizar la disponibilidad, es de destacar que para la compra de estos libros se toman en consideración las sugerencias directas de los estudiantes y docentes, para asegurar una colección más completa y pertinente.

**Cuadro 4.5.** Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Relaciones con el Usuario.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
<b>RELACIONES CON EL USUARIO</b>	P15 ¿Establecen protocolo común para atender quejas y sugerencias?	R15 Existencia de protocolo específico para abordar quejas y sugerencias. Sección en la encuesta de satisfacción de usuarios para recopilar sugerencias físicas y virtuales. Mejoras planificadas basadas en aportaciones de usuarios.	Destaca la presencia de un protocolo específico y el uso de encuestas para recopilar sugerencias, resaltando la implementación de mejoras planificadas a partir de estas valiosas aportaciones.
	P16 ¿Qué estrategias se implementan para garantizar un trato amable y respetuoso hacia los usuarios?	R16 No se aplican estrategias específicas, pero se busca dar el mejor servicio a estudiantes y docentes. Enfoque en ayudar a los estudiantes y ejemplificar	Indica la ausencia de estrategias formales, pero resalta el compromiso de proporcionar el mejor servicio y fomentar un trato amable, especialmente a través

---

el trato amable para el personal.

del ejemplo por parte del personal.

---

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

En el ámbito de las relaciones con el usuario de la Biblioteca de la ESPAM MFL, el entrevistado destacó la existencia de un protocolo específico para abordar quejas y sugerencias, ejemplo de esto, es el sección específica de sugerencias dispuesta en la encuesta de satisfacción de usuarios, misma que ha permitido identificar numerosas sugerencias tanto físicas como virtuales, y en el próximo plan de mejoras se implementarán diversas mejoras basadas en estas valiosas aportaciones.

Por otro lado, indica que no aplican estrategias para garantizar un trato amable y respetuoso hacia los usuarios, no obstante, siempre se ha tratado de darle el mejor servicio a los estudiantes y a los docentes, me gusta ayudar al estudiante y trato de que mis compañeros vean también esa parte, darles el ejemplo más que todo.

**Cuadro 4.6.** Matriz de análisis de datos de entrevistas; Dimensión Planificación.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	CRITERIOS DEL ENTREVISTADO	OBSERVACIONES / ANÁLISIS
PLANIFICACIÓN	P17 ¿Disponen de un plan de marketing de los servicios?	R17 Existe un plan de marketing enfocado en la difusión interna de servicios entre los compañeros. No se considera una estrategia de marca, dado que es un servicio interno. Uso de redes sociales y WhatsApp para difusión.	Resalta la existencia de un plan de marketing interno, con enfoque en la difusión entre compañeros y uso de redes sociales para ampliar la visibilidad.
	P18 ¿Disponen de un plan integral de formación de usuarios, información bibliográfica y de referencia?	R18 No hay un plan integral, pero se realizan sesiones semestrales de formación coordinadas a través de la dirección de postgrado.	Indica la ausencia de un plan integral, pero destaca la realización de sesiones semestrales coordinadas con la dirección de postgrado.

P19 ¿Cuentan con un plan de comunicación para usuarios internos y externos?	R19 No hay un plan formal, pero se ha difundido servicios a través de redes sociales y WhatsApp. El departamento de comunicaciones respalda estrategias legales y la creación de un plan de marketing pendiente de ejecución.	Se menciona la difusión a través de redes sociales y WhatsApp, respaldada por el departamento de comunicaciones, con un plan de marketing pendiente de ejecución.
<b>PLANIFICACIÓN</b>	R20 Se ha incrementado la visibilidad mediante el uso estratégico de redes sociales, creación de banners con apoyo del área de comunicación, envío de comunicados por correo electrónico y acercamiento con usuarios a través de direcciones de carrera.	Destaca estrategias específicas como el uso de redes sociales, banners, correos electrónicos y acercamiento con usuarios para aumentar la visibilidad de la biblioteca.
P20 ¿De qué manera aumentan la visibilidad de la biblioteca para dar a conocer sus servicios?	R20 Se ha incrementado la visibilidad mediante el uso estratégico de redes sociales, creación de banners con apoyo del área de comunicación, envío de comunicados por correo electrónico y acercamiento con usuarios a través de direcciones de carrera.	Destaca estrategias específicas como el uso de redes sociales, banners, correos electrónicos y acercamiento con usuarios para aumentar la visibilidad de la biblioteca.
P21 ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios de la biblioteca?, ¿Cómo se llevan a cabo y qué se hace con los resultados obtenidos?	R21 Se realizan evaluaciones periódicas mediante el control del plan de mejoras y la autoevaluación centrada en indicadores específicos. Los resultados se utilizan para identificar áreas de mejora, considerando los errores como oportunidades para fortalecer los servicios.	Resalta la realización de evaluaciones centradas en indicadores específicos, utilizando los resultados para identificar áreas de mejora y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la entrevista

Para dar a conocer los servicios de la biblioteca, se tiene un plan de marketing que, en el transcurso del año, se ha enfocado más en ser empleado para difundir los servicios entre los compañeros, aunque no tanto como una estrategia de marca, dado que es un servicio interno de la universidad. En otras instancias, sostuvo que la biblioteca no cuenta con un plan integral de formación de usuarios, información bibliográfica y de referencia, no obstante, se implementan sesiones de formación semestrales, a inicios semestre, se lleva a cabo la capacitación de los servicios de la biblioteca de manera formal, coordinada a través de la dirección de postgrado.

De la misma manera, no se cuenta con un plan de comunicación para usuarios internos y externos, no obstante, en los últimos años y más aún en los años de pandemia, se ha difundido nuestros servicios a través de redes sociales y

WhatsApp. Inicialmente se manejaba de forma empírica estos medios de comunicación, en la actualidad se tiene el respaldo del departamento de comunicaciones, encargado de las estrategias legales y la creación de un plan de marketing para la difusión de servicios, aunque la ejecución de este plan está pendiente.

En otro contexto, se indago sobre las estrategias para dar a conocer sus servicios, el entrevistado comentó que se incrementa la visibilidad de los servicios de la biblioteca mediante el uso estratégico de redes sociales, la creación de banners con el apoyo del área de comunicación, y el envío de comunicados por correo electrónico a las cuentas institucionales, adicional se mantiene acercamiento con los usuarios a través de las direcciones de carrera.

Por último, el emisor exteriorizó que se realizan evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios de la biblioteca mediante el control del plan de mejoras y la autoevaluación, centrados en indicadores específicos, estos parámetros abarcan diversas áreas, desde la adquisición de recursos hasta la implementación de nuevos servicios, como la plataforma para libros digitalizados. Estas evaluaciones permiten obtener valiosos Insights que se utilizan para identificar áreas de mejora, y cualquier error se ve como una oportunidad para perfeccionar y fortalecer los servicios bibliotecarios.

En un contexto general, la metodología empleada, no reveló desafíos significativos en la biblioteca de la ESPAM MFL, no obstante, se debe mejorar la responsabilidad y creatividad del personal y la empatía en la atención al cliente. Pese a que existe un compromiso por parte de los colaboradores hacia la mejora continua, es evidente la falta de estrategias formales para garantizar un trato amable hacia los usuarios.

Esta es una problemática que demanda de una atención estratégica para potenciar los servicios de la biblioteca en beneficio de sus usuarios puesto que la empatía no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fortalece la

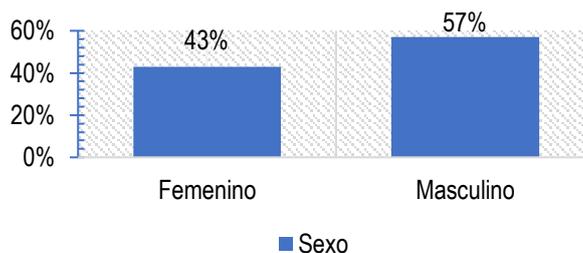
conexión emocional entre la biblioteca y sus usuarios (García, 2021). La falta de empatía puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio bibliotecario y en la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la importancia de cultivar un ambiente empático para garantizar una experiencia positiva y efectiva (Kinya, y Muthee, 2022).

Para complementar la revisión de la atención y calidad de servicios al usuario de la biblioteca, inicialmente se realizó una segmentación demográfica para tener una visión más detallada y personalizada de la diversa audiencia de la biblioteca. Subsecuentemente se implementó dos modelos de evaluación de los cuales constan el modelo desarrollado por la Association of Research Libraries (2000) (LibQual) que permitió revisar las perspectivas de la atención al usuario y el modelo de evaluación realizado por Cronin y Taylor (1994) (ServPerf) implementado para las estimaciones de la calidad del servicio.

Estos modelos se estructuraron mediante dimensiones e indagaciones relacionadas a cada metodología y se ponderaron mediante escalas Likert (1930) de cinco fragmentos (1-5). Los resultados presentes en las siguientes gráficas representativas se componen del compendio de información obtenida en cada dimensión.

## SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA

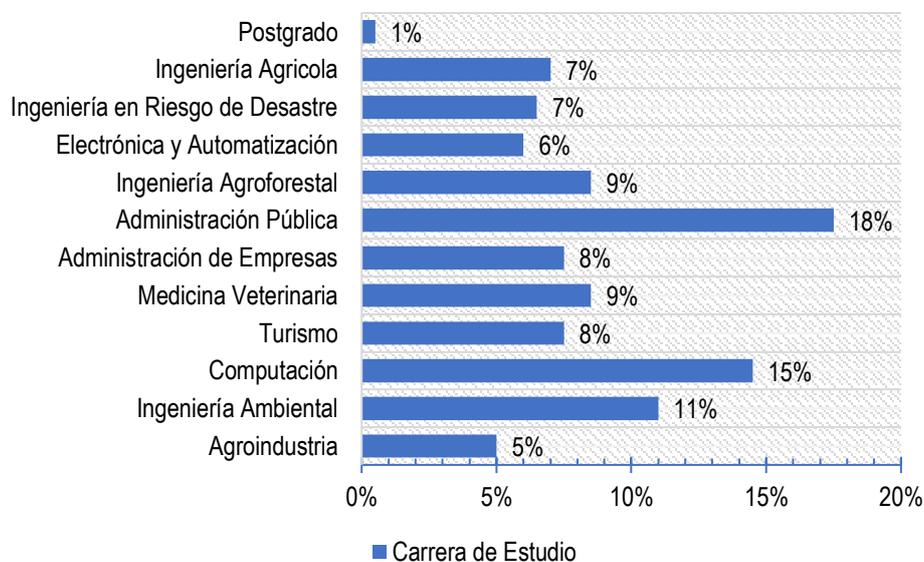
Figura 4.1. Sexo de los usuarios de la biblioteca.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

De acuerdo a la figura 4.1, el 57% de los usuarios de la biblioteca es de sexo masculino y el 43% pertenece al sexo femenino, Esta distribución refleja cierta paridad en cuanto al sexo de los usuarios, lo cual podría estar vinculado con la diversidad de la población universitaria a la que sirve la biblioteca y remarca el acceso equitativo en los servicios bibliotecarios. Pese a que en la actualidad la discriminación de género es mínimo, se debe crear un entorno adecuado que reconozca y aborde las necesidades de todos los usuarios, independientemente de su género, originando conceptos de igualdad de oportunidades y el acceso a los recursos y servicios disponibles (Brandon y Bikika, 2020).

**Figura 4.2.** Uso de los servicios de la biblioteca por Carreras de la ESPAM MFL.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

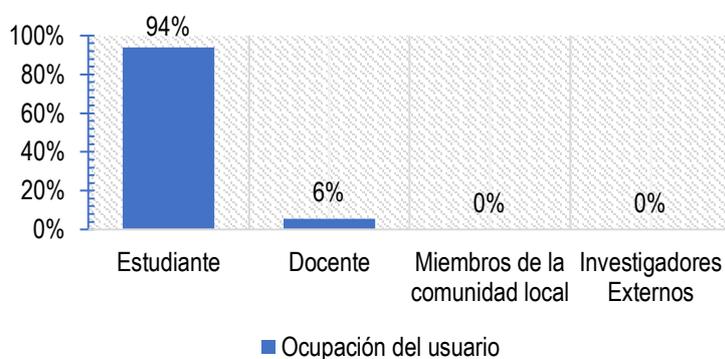
La frecuencia de uso de recursos bibliotecarios varía entre las carreras, destacando a la carrera Administración Pública con el 18%, le sigue de cerca la carrera de Computación con el 15% e ingeniería ambiental con el 11%, cifras que sugieren una demanda significativa de servicios bibliotecarios por parte de estudiantes de estas carreras.

En menores instancias, Ingeniería Agroforestal y Medicina Veterinaria muestran niveles más bajos de utilización, representando el 9% para cada una, las carreras

de Administración de Empresas y Turismo mantienen un 8% de visitas cada una, Ingeniería Agrícola e ingeniería en Riesgos y desastres muestran un 7%, Electrónica y Automatización tiene un 6%, Agroindustrias mantiene un 5% y los programas de Postgrado son los que menos hacen uso de los servicios de la biblioteca con el 1%.

De acuerdo a las posturas de Rodríguez (2022) el uso de la biblioteca universitaria puede variar significativamente según la naturaleza y los requisitos de las carreras universitarias. Algunas facultades y carreras académicas requieren de una mayor dependencia de recursos específicos y investigaciones especializadas que impactan en la frecuencia y el tipo de utilización de la biblioteca (Chiparausha y Topodzi, 2020).

**Figura 4.3.** Ocupaciones de los usuarios de la biblioteca.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Conforme a lo dispuesto en la figura 4.3 el 94% de los usuarios de la biblioteca son estudiantes de las diferentes carreras de la ESPAM MFL, y solo el 6% son docentes de la misma universidad, pese a que la universidad predispone la vinculación con la comunidad, no se encuentran usuarios de la comunidad local o investigadores externos. Esta tendencia se justifica dado que la biblioteca sirve como un centro para actividades de enseñanza, aprendizaje e investigación, ofreciendo recursos y conocimientos para satisfacer las necesidades de información de los estudiantes (Sabu, 2023).

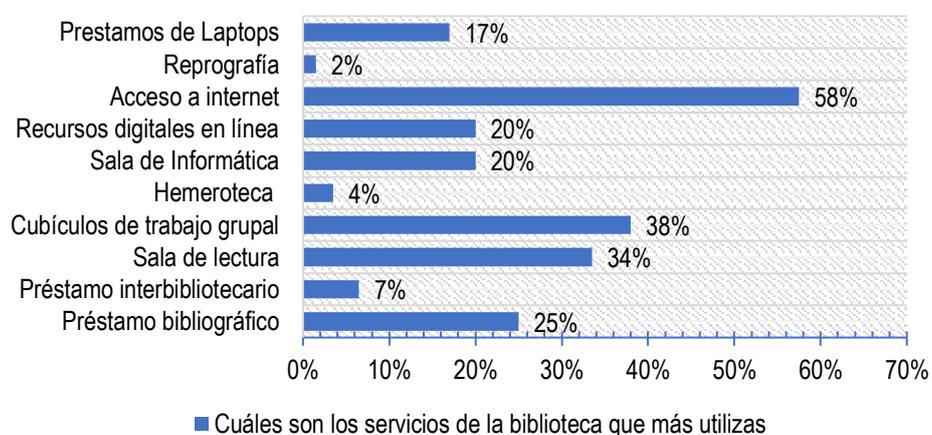
**Figura 4.4.** Frecuencia de uso de los Servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los parámetros detallados en la figura 4.4 muestra cómo los usuarios interactúan con los servicios de la biblioteca, en detalle, el 22% apenas los utiliza, el 36% los usa de manera ocasional y el 43% los emplea de forma frecuente. Si bien es cierto que una gran parte de usuarios requiere de estos servicios frecuentemente, existen usuarios que no lo usa continuamente. Estos aspectos suelen derivarse usualmente por una combinación de factores, tales como el desconocimiento de los servicios ofrecidos, la disponibilidad de alternativas más convenientes, la percepción de que los servicios no son relevantes para sus necesidades concretas, o incluso por limitaciones de accesibilidad física o digital (Ye, et al., 2020).

**Figura 4.5.** Servicios brindados por la biblioteca de la ESPAM MFL.



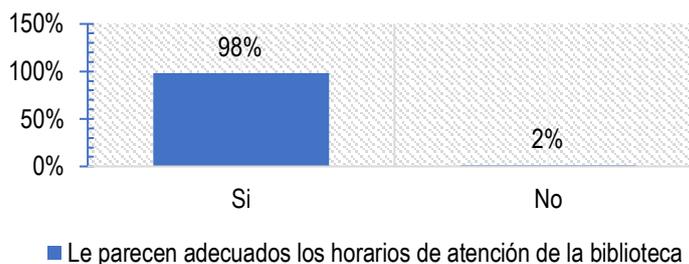
*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los resultados de la figura 4.5 reflejan patrones interesantes en cuanto a la utilización de diversos servicios de la biblioteca por parte de los usuarios. La sala de lectura y los cubículos de trabajo grupal son altamente demandados, representando un 34% y un 38%, respectivamente. Esto sugiere una fuerte preferencia por los espacios de estudio colaborativos y la necesidad de entornos propicios para la concentración individual. A su vez, el acceso a internet es ampliamente utilizado, con un 58%, indicando una alta dependencia de la conectividad para actividades académicas.

En cuanto a los préstamos bibliográficos, se presenta como un servicio recurrente con un 25% mientras que el préstamo interbibliotecario tiene una menor participación con un 7%, lo que da a entender que los usuarios buscan los recursos principalmente dentro de la propia biblioteca. La sala de informática y los recursos digitales en línea, presentan ambos un 20% de uso, presentando una demanda equitativa de servicios digitales y de acceso a tecnologías. Los servicios de la hemeroteca y la reprografía presentan niveles más bajos de uso, con un 4% y un 2% respectivamente y los préstamos de laptops muestran una utilización moderada del 17%, indicando una demanda apreciable pero no tan frecuente como otros servicios.

Mantener diversificación de servicios en una biblioteca, permite satisfacer las necesidades cambiantes de sus usuarios (Connor, 2009). Esto debe darse entorno dinámico, donde las expectativas y demandas de los usuarios evolucionan, ofrecer una amplia gama de servicios garantiza que la biblioteca continúe siendo relevante y útil (Aparicio et al., 2021). La variación de servicios permite suplir diferentes estilos de aprendizaje, preferencias de acceso a la información y necesidades específicas de la comunidad universitaria (Razquin, 2017).

**Figura 4.6.** Horarios de atención de la biblioteca.



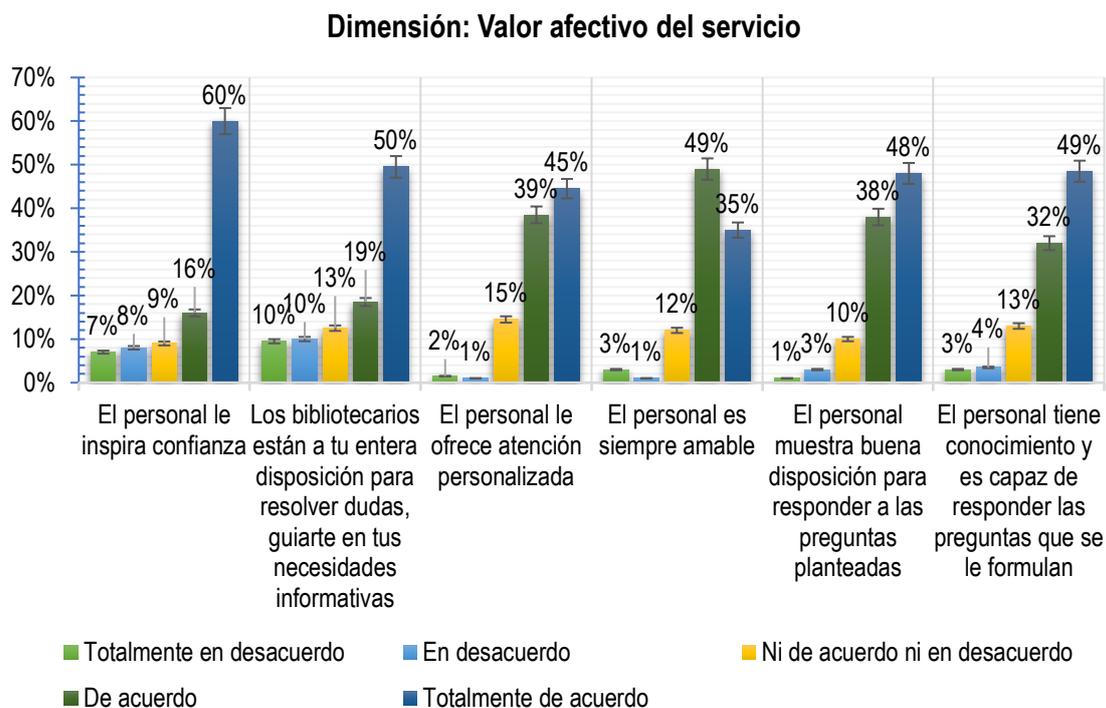
*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Por último, al 98% de usuarios de la biblioteca les parece adecuado el horario de atención y solo al 2% no les parece adecuado, esto pudiese estar relacionado a que el horario de cierre es anterior a la culminación de las jornadas académicas de las carreras nocturnas. Las bibliotecas universitarias tienen diferentes enfoques para determinar los horarios de apertura adecuados para los usuarios (Cedeño et al., 2020).

Extender el horario de la biblioteca durante las jornadas nocturnas o en los periodos de examen puede ser valioso para el estudiante y su desarrollo académico (Grygrowski, 2020). En general, establecer un horario adecuado para los usuarios en una biblioteca universitaria requiere considerar factores como los períodos de examen, el tiempo de término, los días festivos y las preferencias de los usuarios (Harnesk y Eriksson, 2020).

## **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Figura 4.7. Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Valor afectivo del servicio 1.

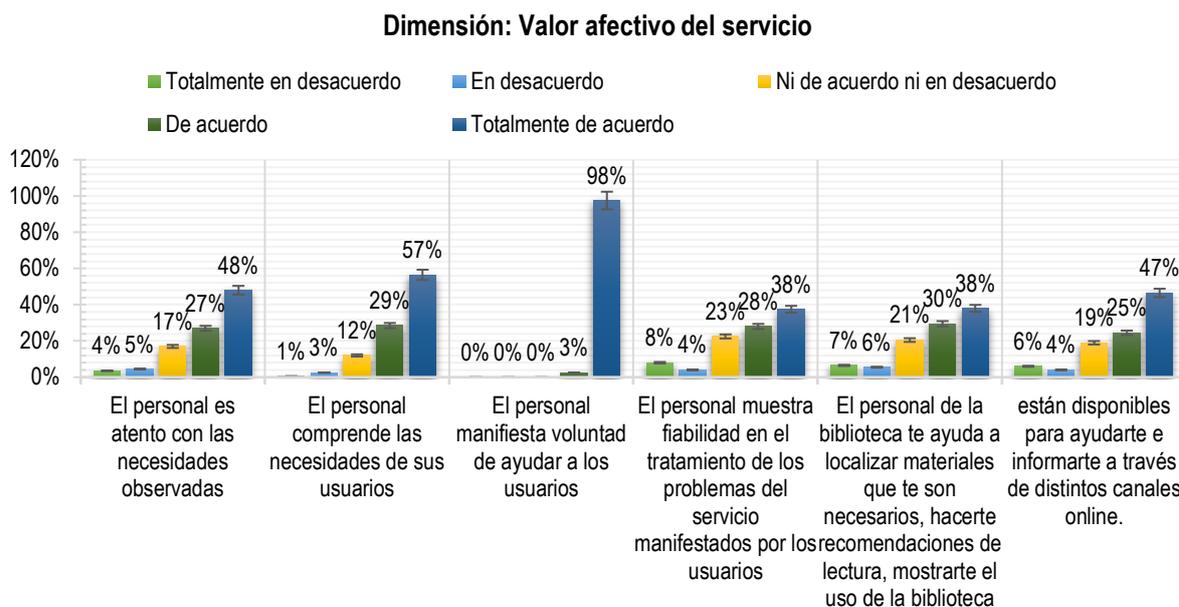


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los resultados de la figura 4.7 que son parte de la dimensión Valor Efectivo del Servicio, revelan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, mismos que indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en diversos aspectos evaluados. Los colaboradores de la biblioteca han logrado inspirar confianza a un notable 76% de los encuestados.

Por otro lado, la disponibilidad de los bibliotecarios para resolver dudas y ofrecer orientación también es valorada positivamente, con un 69%. La atención personalizada y la amabilidad del personal son aspectos apreciados por el 84% de los participantes, además, los conocimientos para responder preguntas se destacan, con un sólido 86% y la disposición para resolver dichas preguntas es avalada por el 84% de los encuestados.

Figura 4.8. Evaluación de la Atención al Usuario; Valor afectivo del servicio 2.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Considerando los resultados adicionales de la dimensión Valor Efectivo del Servicio, se destaca que los usuarios de la biblioteca mantienen perspectivas mayoritariamente positivas, expresando su acuerdo y total acuerdo con las afirmaciones evaluadas. Referente a la atención a las necesidades observadas, el 75% de los encuestados resalta una atención significativa a las demandas identificadas, la comprensión de las necesidades de los usuarios también se percibe positivamente, con un 86% de acuerdos y la manifestación de voluntad para ayudar es extraordinariamente alta, con un 98% de los participantes reconociendo esta disposición del personal.

No obstante, la gestión de problemas manifestados, presentó variedades de opiniones, ya que, aunque el 66% de los encuestados indica algún grado de acuerdo, hay 23% que se mantiene neutral antes estas implicaciones y un 12% que expresa desacuerdos, tendencia que también se refleja en la asistencia para localizar materiales y proporcionar recomendaciones, donde el 68% de los participantes manifiestan niveles positivos, mientras que un 21% permanece neutral y un 12% expresa desacuerdo. Además, se reconoce la disponibilidad

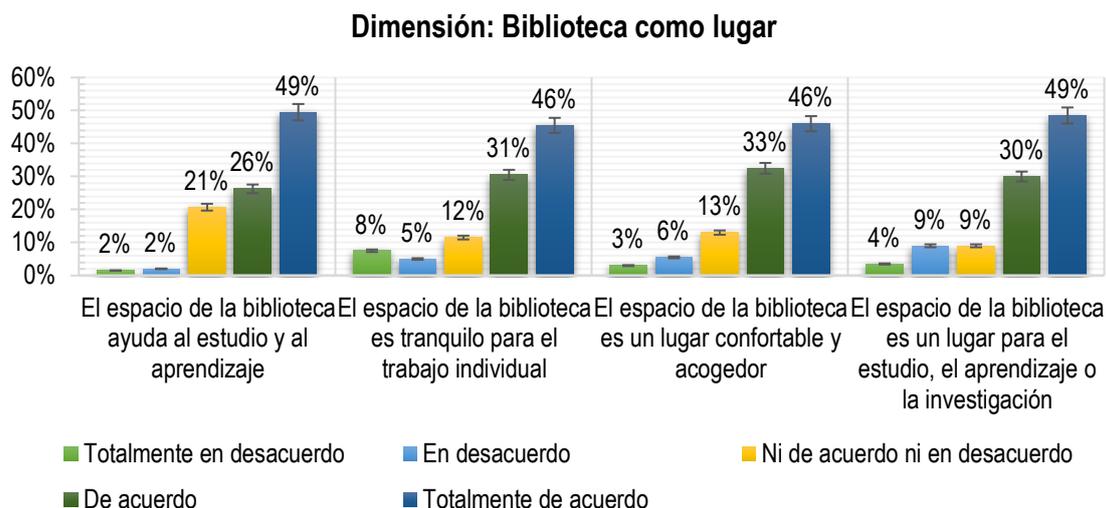
del personal para ayudar e informar a través de distintos canales en línea, según el 72% de los encuestados.

En general, la dimensión de Valor Efectivo del Servicio arrojó resultados satisfactorios en los parámetros evaluados, esto remarca de manera elocuente el compromiso de la biblioteca con la entrega de servicios, cumpliendo con las expectativas de los usuarios. Estos parámetros reafirmaron la posición de la biblioteca como un espacio comprometido y efectivo en el apoyo a las necesidades de su comunidad de usuarios.

En investigaciones previas, como la realizada por Ameneiros (2023), se identifican deficiencias en la dimensión del valor afectivo del servicio. Estas deficiencias, a su vez, impactan negativamente en la satisfacción de los usuarios de la biblioteca universitaria sujeta a evaluación. Por otro lado, las investigaciones de Mamani y Vilca (2022) y Claudio y López (2020) mantienen una mejor apreciación de la afectividad del servicio, evidentemente esto porque la atención al usuario y la empatía de los servidores es la adecuada para la satisfacción del usuario.

Con base a los estudios mencionados, se evidencia la importancia de mantener los parámetros del valor afectivo del servicio, puesto que juegan un papel crucial en la satisfacción de los usuarios de la biblioteca (Aparicio et al., 2020). Conservar un enfoque invariable en la calidad de la experiencia afectiva, contribuirá a la mejorar en la percepción de los usuarios y también a fortalecer la relación positiva entre la biblioteca y la comunidad académica (Chen et al., 2022).

Figura 4.9. Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Biblioteca como lugar 1.

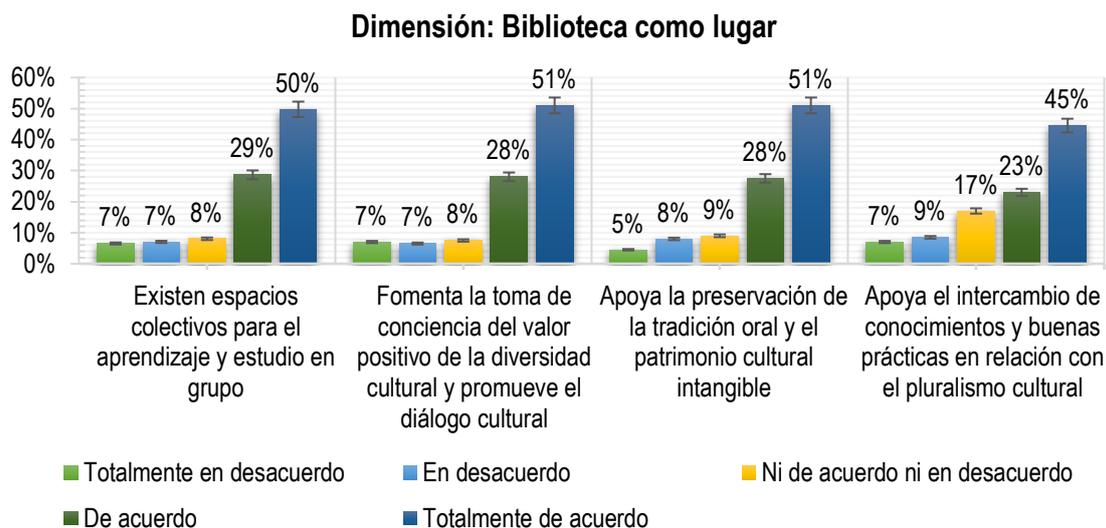


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Referente a la dimensión Biblioteca como Lugar, los resultados ofrecen una visión integral sobre las percepciones de los usuarios en relación con el espacio bibliotecario. En lo que respecta a la contribución del espacio al estudio y aprendizaje, el 75% de los encuestados expresó su acuerdo total o parcial con los espacios proporcionados. Asimismo, la destacada tranquilidad para el trabajo individual también es evidente, con un 77% de los encuestados manifestando tener un entorno propicio para el estudio.

La comodidad y el acogimiento del espacio bibliotecario recibieron valoraciones positivas, con un 79% de los participantes indicando su acuerdo total o parcial. Además, el 79% de los encuestados consideró que el espacio de la biblioteca es idóneo para el estudio, el aprendizaje o la investigación, reforzando la percepción general positiva sobre su utilidad como lugar de estudio.

Figura 4.10. Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Biblioteca como lugar 2.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Continuando con los resultados adicionales de la dimensión de la Biblioteca como Lugar, estos reflejaron una apreciación mayoritariamente favorable por parte de los usuarios, quienes expresaron mayoritariamente estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en los diversos parámetros evaluados. En lo que respecta a la existencia de espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo, el 79% de los encuestados se encontró satisfechos con estas áreas, en términos del desarrollo de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y el diálogo cultural, el 79% de usuarios sostienen que la biblioteca desempeña un papel clave sobre estos factores, promoviendo la diversidad y la comprensión intercultural.

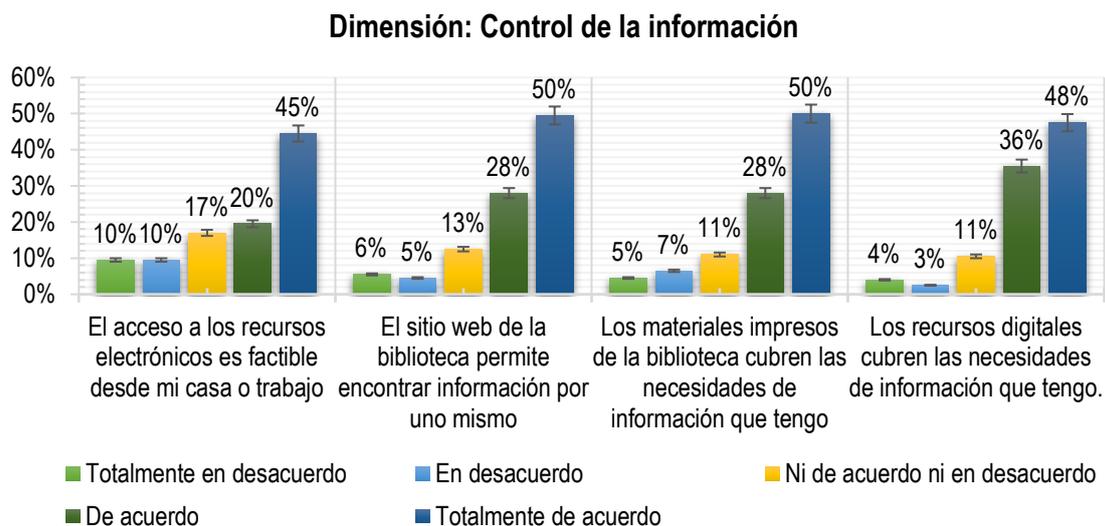
Por otro lado, en relación con el apoyo a la preservación de la tradición oral y el patrimonio cultural intangible, el 80% de los de los encuestados reconoció la contribución de la biblioteca en esta área, además, el 73% de usuarios indican que la biblioteca mantiene el respectivo respaldo de intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural.

El compendio de resultados obtenidos en la dimensión de la Biblioteca como Lugar, muestran una percepción positiva de la biblioteca como un espacio propicio para el estudio individual y colaborativo, en líneas generales, la biblioteca emerge como un espacio altamente valorado por los usuarios, no solo por proporcionar facilidades para el estudio, sino también por desempeñar un papel destacado en la promoción de la diversidad cultural y la preservación del patrimonio cultural.

Resultados similares presenta Cumpa y Rojas (2019) y Claudio y López (2020) que en sus evaluaciones a servicios bibliotecarios, presentan perspectivas positivas en cuanto a los espacios de la biblioteca, la presencia de espacios adecuados para el estudio y actividades académicas aporta de forma positiva al agrado de los usuarios, destacando la importancia de ofrecer entornos propicios para el aprendizaje en el contexto bibliotecario.

Mantener las áreas de la biblioteca como lugar propicio de estudio, no solo aporta con recursos físicos, sino también genera y mantiene un ambiente que influye efectivamente en la experiencia educativa de los estudiantes, avivando el aprendizaje, la colaboración y la apreciación de la diversidad cultural (Williams et al., 2021).

Figura 4.11. Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Control de la información 1.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

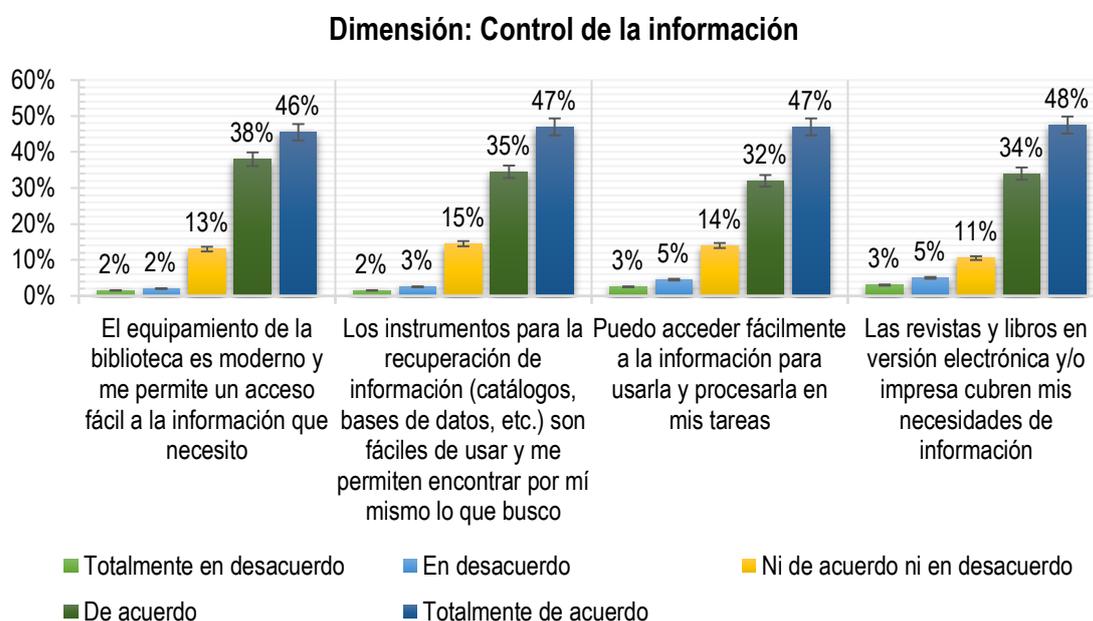
Los resultados obtenidos en la dimensión del Control de la Información, presentaron una tendencia mayormente positiva, en donde la mayoría de usuarios intervenidos están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los parámetros evaluados. Según los datos del cuadro 4.9 el 65% de encuestados mantiene una percepción positiva del acceso a recursos electrónicos desde el hogar o el trabajo, no obstante, es relevante destacar que el 17% de estos sujetos se mantuvieron neutrales ante estas cuestiones y el 20% mantiene desacuerdos en cuanto a accesibilidad de los servicios de medios remotos de la biblioteca.

Por otro lado, la capacidad del sitio web de la biblioteca para la búsqueda independiente de información según el 78% de los encuestados es la adecuada, reflejando una apreciación positiva de la eficacia percibida de la plataforma digital. En añadidura, el 78% de los encuestados está de acuerdo total y parcialmente con la cobertura de necesidades de información por parte de los materiales impresos de la biblioteca.

Por último, los recursos digitales reciben una evaluación positiva por el 84% de los participantes que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que cubren

sus necesidades de información, lo que sugiere una alta satisfacción con la utilidad de los recursos digitales proporcionados por la biblioteca.

**Figura 4.12.** Evaluación de la Atención al Usuario; Dimensión Control de la información 2.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

En la revisión de los parámetros adicionales que se evaluaron en la dimensión del Control de la información, se mantiene la tendencia inicial al evidenciar mayores perspectivas positivas en la mayoría de encuestados, mismos que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control de la información de la biblioteca.

En relación con el equipamiento de la biblioteca, el 84% de los encuestados considero que es moderno y facilita un acceso sencillo a la información que necesitan, por otro lado, los instrumentos para la recuperación de información, como catálogos y bases de datos, son fáciles de usar y les permite encontrar por sí mismos lo que buscan según el 82% de los participantes.

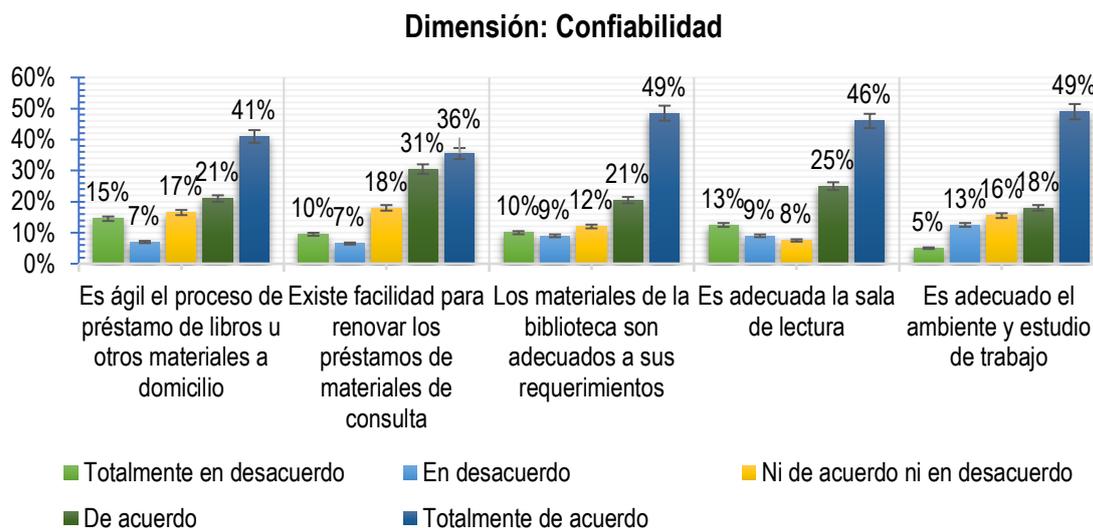
Por su parte, un 79% de usuarios manifiestan que tienen facilidad de acceso y procesamiento de la información para tareas específicas, por último, el 82% de encuestados expresan que la cobertura de necesidades de información mediante revistas y libros en versión electrónica e impresa es la adecuada y les ha permitido obtener la información necesaria para el desarrollo de sus conocimientos.

La dimensión evaluada revela tendencias positivas en todos los indicadores examinados, los usuarios expresan su acuerdo total o parcial con el manejo y la disponibilidad de información en la biblioteca, resaltando la eficacia tanto de los recursos tradicionales como de los digitales, para satisfacer sus necesidades de información.

Mantener un control efectivo de la información, según lo evidenciado en las investigaciones de Mamani y Vilca (2022); Cumpa y Rojas (2019), y Claudio y López (2020), surge como un elemento esencial para garantizar la satisfacción constante de los usuarios, estos estudios, revelan que la gestión eficiente de la información respalda tanto la eficacia como la accesibilidad de los recursos bibliotecarios. Esta orientación no solo vigoriza la confianza en la biblioteca como proveedor de información, sino que también subraya la importancia de actualizarse de forma constante con las tendencias tecnológicas para seguir ofreciendo servicios relevantes y eficientes. (Patón, 2022).

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

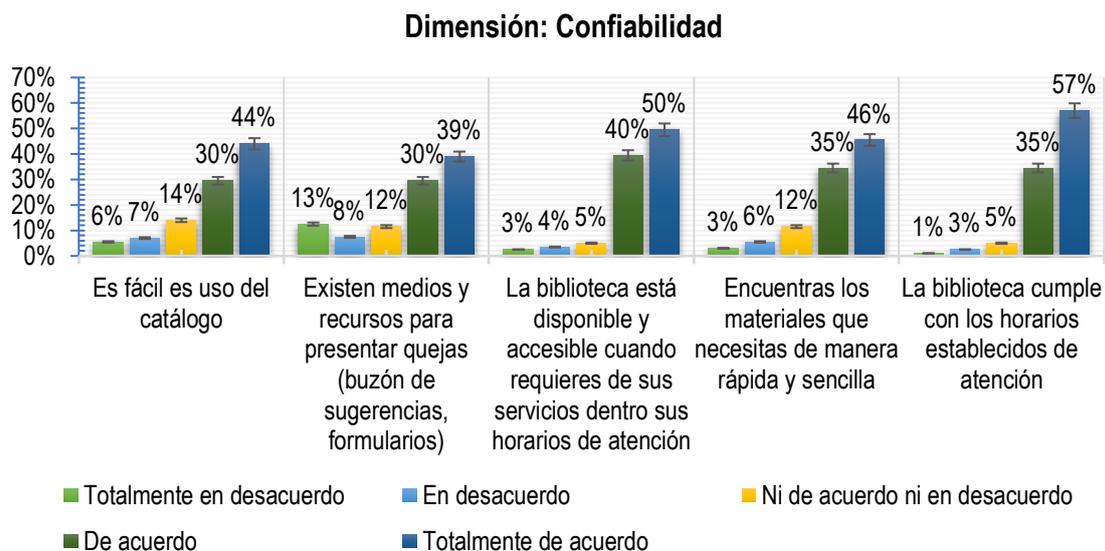
Figura 4.13. Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Confiabilidad 1.



Dentro de la dimensión de Confiabilidad de los servicios bibliotecarios, se observan patrones diversos en los indicadores analizados. Respecto a la agilidad del proceso de préstamo de libros y otros materiales a domicilio, el 62% de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo, señalando cierta satisfacción con la eficiencia de este servicio, no obstante, el 17% se mantiene en ambivalencia y el 22% no concuerda con la afirmación realizado. En cuanto a la facilidad para renovar préstamos de materiales de consulta, el 67% de los participantes estuvo de acuerdo total o parcialmente, el 18% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% sostiene que no existen dichas facilidades.

Con respecto a la adecuación de los materiales existentes en biblioteca para cubrir los requerimientos de los usuarios, el 70% expresó acuerdo total o parcial, sugiriendo una percepción general positiva en este parámetro, por otro lado, el 71% de usuarios está de acuerdo o totalmente de acuerdo con las adecuaciones de la sala de lectura. Finalmente, en lo que respecta a la adecuación del ambiente y estudio de trabajo, el 68% de los participantes manifestó estar satisfecho con el entorno de esta área, sin embargo, el 16% no manifestó incidencias positivas o negativas y el 18% no se siente satisfecho con las adecuaciones presentes.

Figura 4.14. Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Confiabilidad 2.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Para complementar la dimensión de Confiabilidad, se evaluaron los siguientes parámetros que en líneas generales mantiene niveles porcentuales superiores de acuerdos totales o parciales con relación a los desacuerdos. El 74% de usuarios sostuvo que el catálogo de la biblioteca es de fácil uso, indicando una experiencia positiva y confiable en la búsqueda de materiales a través de este sistema. Por otro lado, el 69% de los encuestados se encontró conforme con los medios y recursos para presentar sus comentarios, sugerencias o inquietudes.

En términos de disponibilidad y accesibilidad de la biblioteca durante sus horarios de atención, el 90% de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo, destacando una percepción positiva en cuanto a la accesibilidad de la biblioteca cuando se requieren sus servicios, en añadidura, el 81% de los participantes se encuentra satisfecho con la rapidez y facilidad para encontrar los materiales necesarios en su búsqueda de información. Por último, el 92% de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los horarios establecidos de atención, lo que genera una percepción general positiva en cuanto a la puntualidad y disponibilidad de la biblioteca según sus horarios establecidos.

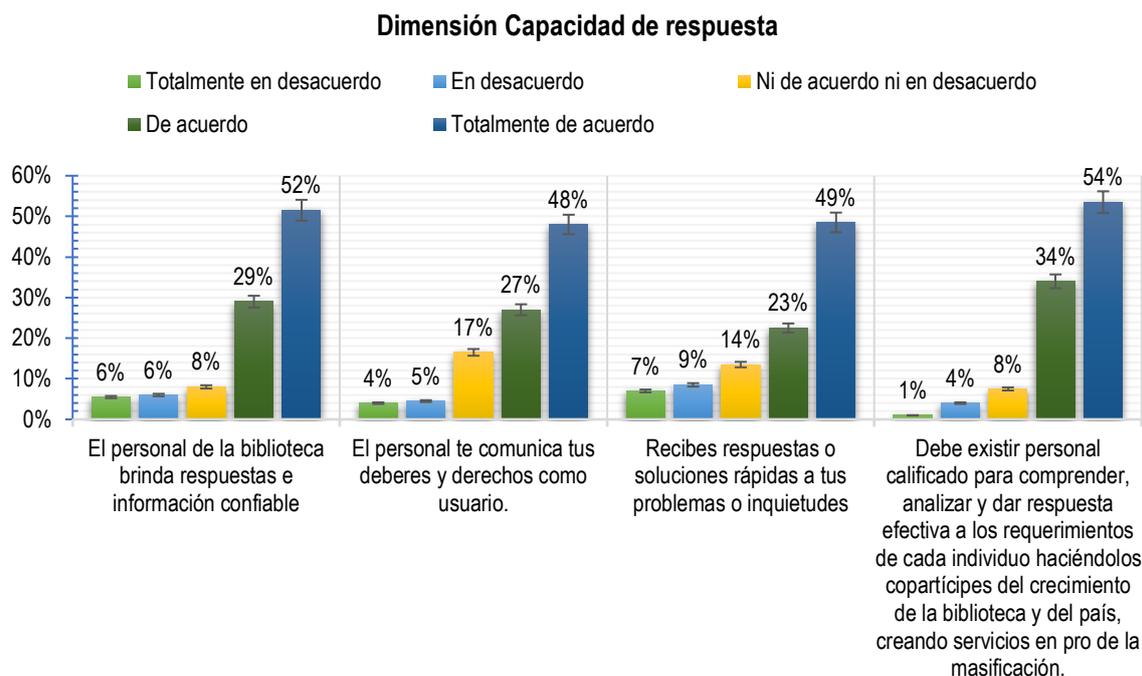
En general, ciertos de los parámetros evaluados en la dimensión de Confiabilidad recibieron evaluaciones positivas, sin embargo, hay indicadores específicos que sugieren áreas de oportunidad de mejora. Se podría considerar la implementación de estrategias como revisar y agilizar los procesos de préstamo, simplificar los procedimientos de renovación, ajustar la colección de materiales y mejorar la experiencia en los espacios de estudio. Estas estrategias podrían contribuir a aumentar la satisfacción general de los usuarios en términos de confiabilidad de los servicios bibliotecarios.

Aspectos similares se observan en el estudio de Peña y Zambrano (2023) quienes observan que los usuarios de la biblioteca de la ULEAM no mantienen la plena confiabilidad de los servicios que se les presta. De la misma manera, Coronel y Plúas (2023) presentan ciertas perspectivas negativas de la confiabilidad de servicios de la biblioteca de la Universidad Salesiana.

Es imperativo que los servicios bibliotecarios de centros de educación superior sean fiables, puesto que es un factor esencial para la satisfacción del usuario y la construcción de una reputación sólida dentro de la comunidad académica (Nieves, 2019; González y Fernández, 2016).

Además, juegan un papel crucial en el apoyo al proceso educativo y a la investigación dentro de las instituciones académicas (Kulyk, 2022). Por lo que deben satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios, asegurando que puedan acceder a la información que requieren de manera efectiva (Tubulingane, 2021).

**Figura 4.15.** Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Capacidad de Respuesta.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

La evaluación de la dimensión de la Capacidad de respuesta, refleja generalmente percepciones positivas por parte de los encuestados. Se observa en la figura 4.15 que el 81% de los participantes estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con la información que reciben por parte de los colaboradores de la biblioteca, lo que sugiere que la mayoría de usuarios percibe la información brindada como confiable. En lo que respecta a la comunicación de los deberes y derechos como usuario, se destaca que el 75% de los encuestados percibió positivamente la transparencia y claridad en la comunicación de información necesaria para comprender y ejercer sus derechos y responsabilidades como usuarios.

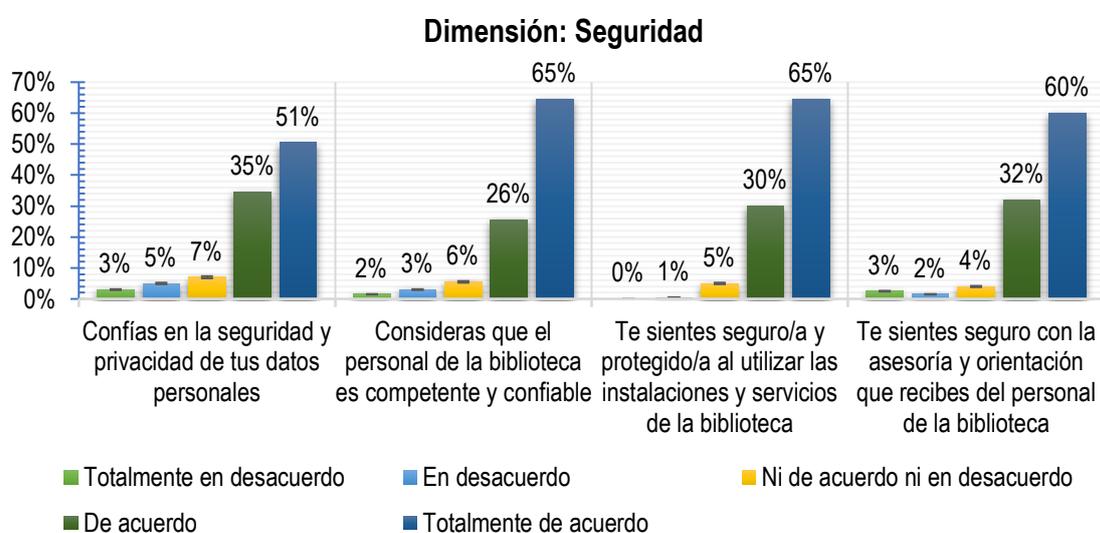
Por otra parte, el 72% de usuarios estuvo de acuerdo de forma parcial y total con la rapidez en la recepción de respuestas o soluciones a problemas e inquietudes, demostrando la eficiencia del personal de la biblioteca para atender y resolver las consultas de los usuarios de manera oportuna. Lo anterior debe estar relacionado a la perspectiva del 88% de encuestados, quienes indicaron que el

personal de la biblioteca está calificado para comprender, analizar y abordar de manera efectiva las necesidades individuales de cada usuario.

En síntesis, no se observan problemáticas de mayor alcance dentro de la dimensión de capacidad de respuesta, puesto que los resultados de forma general muestran perspectivas positivas en cuanto a la confiabilidad de la información, la comunicación de deberes y derechos, la rapidez en la resolución de problemas, y el contar con personal calificado.

La atención rápida, la resolución efectiva de problemas y la comunicación clara son aspectos clave para avalar una experiencia positiva en el servicio bibliotecario (Vásquez y Gabalán, 2019). Esto se remarca en estudios como el de Brito y Vergueiro (2011) y Cevallos (2011) donde las percepciones positivas sobre los servicios bibliotecarios se vinculan directamente con una destacada capacidad de respuesta. Estos aciertos recalcan cómo la eficacia en atender las necesidades del usuario, favorece de manera significativa en la percepción general de la calidad de los servicios bibliotecarios.

**Figura 4.16.** Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Seguridad.



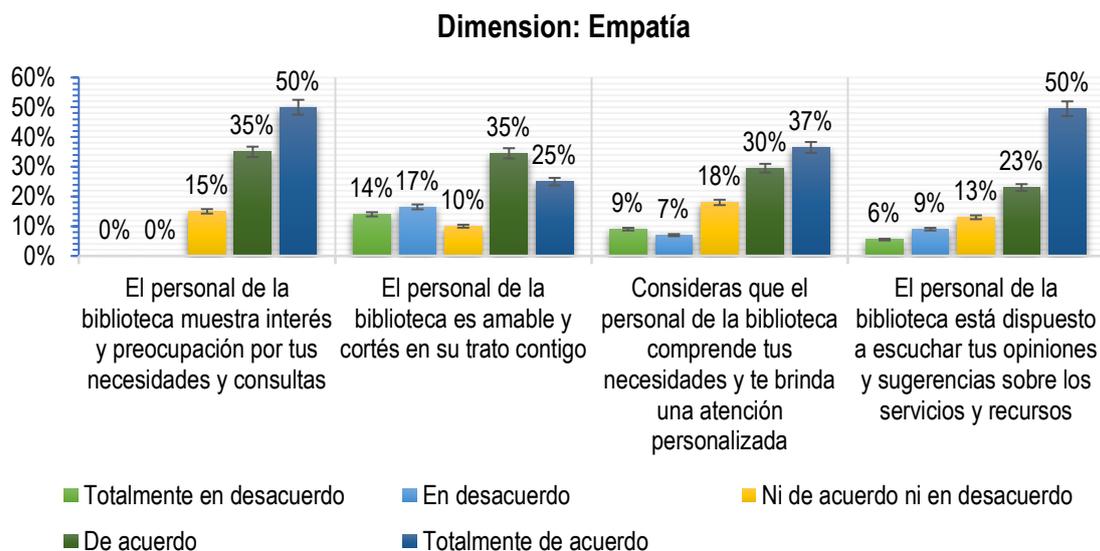
*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

De acuerdo a la figura 4.16, la dimensión de Seguridad reveló mayoritariamente perspectivas positivas en los parámetros evaluados. Inicialmente se observó que el 85% de usuarios mantiene plena confianza en la seguridad y privacidad de los datos personales que se mantienen en los servicios de la biblioteca. Asimismo, el personal de la biblioteca recibió valoraciones positivas en competencia y confiabilidad, con un destacado 77% de usuarios que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con estas afirmaciones.

Por otro lado, el 95% de los participantes se siente seguro y protegido con la seguridad y protección de las instalaciones y servicios de la biblioteca, además, la asesoría y orientación proporcionada por el personal de la biblioteca generan un alto nivel de confianza, con un 92% de usuarios que expresan sentirse seguros con la ayuda recibida.

En términos generales, la dimensión de seguridad no presenta aspectos negativos, lo que sugiere que la biblioteca ha logrado establecer un entorno que inspira confianza y seguridad entre sus usuarios. Logros similares se han identificado en la investigación de Peña y Zambrano (2023) donde los usuarios de la biblioteca evaluada mantienen confianza en el entorno donde reciben sus servicios. Por su parte, Burgos y Trillo (2021) conservan resultados similares, dado que sus usuarios sienten confianza en los servicios y las acciones de los servidores que los atienden.

Figura 4.17. Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Empatía.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los resultados de la dimensión de “empatía” presentaron una tendencia mayormente positiva, en donde una gran muestra de usuarios estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con los parámetros evaluados. Para el 85% los encuestados el interés y preocupación mostrados por el personal de la biblioteca, es adecuado para la atención a las necesidades y consultas de los usuarios. Sin embargo, en términos de amabilidad y cortesía del personal, los resultados son más variados, con un 60% de usuarios que estuvieron total o parcialmente de acuerdo con su atención, mientras que el 31% manifiesta desacuerdos ante el tipo de trato brindado por esos servidores.

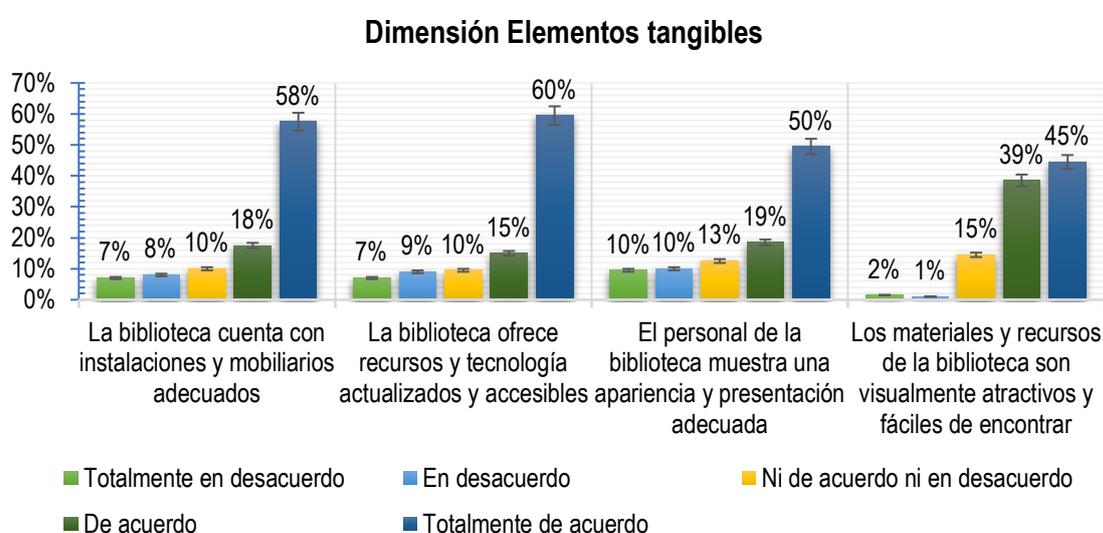
Otro de los parámetros que muestra variaciones en los niveles porcentuales, es la comprensión de las necesidades y la atención personalizada, dado que el 66% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la comprensión recibida, pese a esto, se identifica que el 18% no presentó una tendencia positiva o negativa y el 16% que se contrapone a las afirmaciones expresadas. Por último, la disposición del personal para escuchar opiniones y sugerencias sobre servicios y recursos fue valorada positivamente por el 73% de

los participantes, lo que sugiere una apertura a la retroalimentación y mejora continua.

Dentro de la dimensión de *empatía*, se observa que aspectos como la amabilidad y cortesía del personal muestra niveles de desacuerdo considerables, esto se relaciona con los criterios emitidos por el técnico administrativo en la entrevista aplicada, este hallazgo destaca áreas específicas que requieren de un análisis más complementado y acciones de mejora en consonancia con las expectativas de los usuarios.

Estos parámetros concuerdan con los de Coronel y Plúas (2023), quienes destacan que es necesario la adopción de estrategias que fomenten la empatía en los servidores de las bibliotecas, estas acciones permiten comprender las necesidades y preferencias de los usuarios, permitiendo el diseño de sistemas y servicios que satisfagan sus necesidades (Rohmiyati et al., 2023). Además, contribuye a construir una relación sólida y positiva entre la biblioteca y su comunidad académica (Odu, 2017).

**Figura 4.18.** Evaluación de la calidad de servicios; Dimensión Elementos Tangibles.



*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los resultados de la dimensión elementos tangibles revelan que los usuarios de la biblioteca estuvieron parcial o totalmente de acuerdo con las adecuaciones de la misma. La biblioteca fue valorada positivamente por el 73% de los encuestados por contar con instalaciones y mobiliario considerado adecuado. Asimismo, se destaca la satisfacción del 75% de los usuarios con los recursos y tecnología proporcionados, que fueron considerados actualizados y accesibles. En cuanto a la apariencia y presentación del personal, el 69% de los encuestados opinó que esta es adecuada y el 83% de estos participantes sostuvo que los materiales y recursos de la biblioteca son visualmente atractivos y fáciles de encontrar.

De acuerdo a los parámetros observados, se evidenció que los elementos tangibles de la biblioteca son satisfactorios para los usuarios. Mantener adecuaciones y recursos en óptimas condiciones, son elementos clave para la comodidad del usuario y mejorar sus perspectivas del servicio (Winkler et al., 2020). Estos elementos según Coronel y Plúas (2023) y Peña y Zambrano (2023) les han permitido obtener buenas perspectivas de los usuarios de biblioteca evaluada, más que todo por la comodidad de las áreas de estudio e investigación.

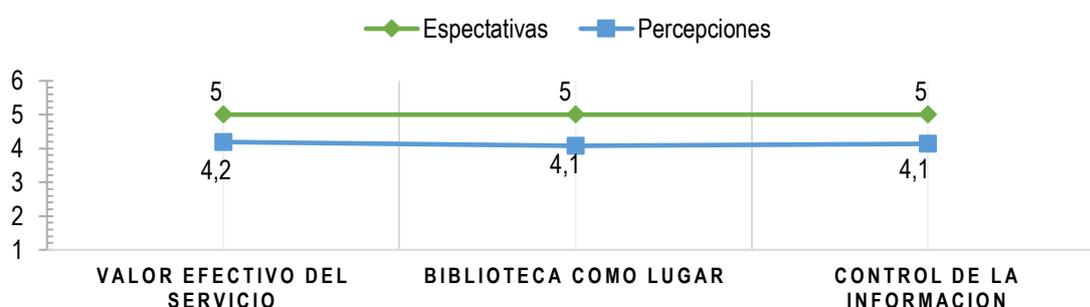
En consenso de las metodologías de evaluación aplicadas en la Biblioteca de la ESPAM MFL, se subraya una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios en relación con las variables de la atención del usuario y la calidad de servicio, no obstante, se han identificados oportunidades de mejoras para elevar aún más la calidad de servicio ofrecido a los usuarios de estos servicios. Es de resaltar que estos resultados permiten aceptar la hipótesis general de la investigación, dado que la evaluación de la atención al usuario y la calidad de servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL, permitió identificar los factores que inciden en la percepción del usuario frente al servicio recibido.

## 4.2. DETERMINACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON RELACIÓN A LA CALIDAD AL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL.

En el marco de la determinación de la influencia de la atención al usuario, respecto a la calidad del servicio de la biblioteca, se planteó un análisis de brechas adaptado de estudios como el Camacho et al., 2018 y Toloza, 2022, mismo que permitió identificar la asociación relativa entre las variables mediante los niveles perceptuales ponderados en las escalas de Likert. El enfoque propuesto sugiere que la disminución de los niveles ponderativos de una variable pudiese estar relacionado con la afectación de la otra, y, por el contrario, la disminución de los parámetros de una sola variable podría indicar que las perspectivas de una variable no varían en función de la otra.

En general, se destaca la interrelación entre las acciones de atención al usuario y la percepción de calidad del servicio, proporcionando una visión detallada sobre cómo los cambios en una dimensión pueden influir en la otra y viceversa, a su vez, se identifican los parámetros o dimensiones que muestran inconsistencias, y que demandan de estrategias de mejora.

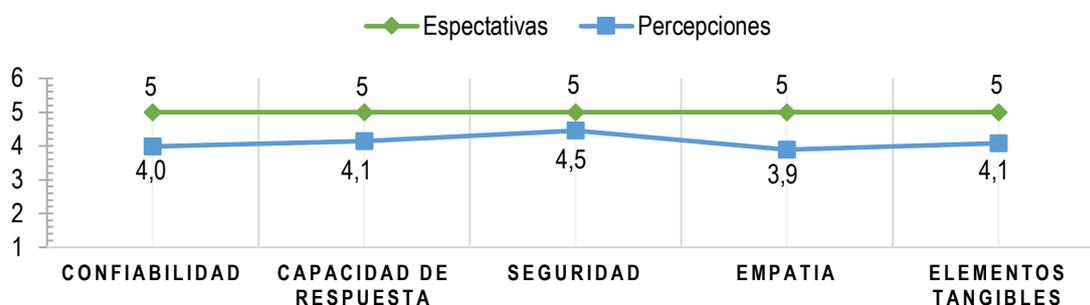
Figura 4.19. Niveles ponderativos alcanzados en la variable "Atención al Usuario".



De acuerdo a la figura 4.19, las percepciones de los usuarios fueron mayoritariamente positivas, indicando una atención al usuario bien recibida, y los niveles ponderados en las dimensiones están ligeramente por debajo de las

expectativas establecidas. Aunque estas discrepancias son leves, sugieren la aplicación de estrategias en general para la mejora continua del servicio y una alineación más estrecha con las expectativas de los usuarios en el futuro.

Figura 4.20. Niveles ponderativos alcanzados en la variable "Calidad de Servicio".



Los resultados dispuestos en la figura 4.20, muestran que existe una ligera brecha entre las expectativas planteadas y las percepciones reales de la calidad de los servicios de la biblioteca, lo que sugiere que la percepción de los usuarios es relativamente positiva. Algo a destacar es que la dimensión de Empatía revela una brecha más considerable ante las demás dimensiones, esto resalta la necesidad de implementar estrategias enfocadas en fortalecer la conexión emocional con los usuarios, mejorando la atención personalizada y demostrando un mayor interés y preocupación por sus necesidades.

En líneas generales, se observó que las variables mantienen perspectivas positivas en cuanto al servicio brindado, aspecto que se remarcó en las ligeras brechas presentadas en función de las expectativas que mantienen los usuarios, no obstante, es de resaltar que la dimensión "Empatía" dentro de la calidad de servicios presentó una brecha considerable en relación con las expectativas, sin afectar las ponderaciones de las demás dimensiones y variables, lo que sugiere que las acciones de atención al usuario podrían no estar directamente relacionadas con la calidad percibida de los servicios de forma general.

A fin de complementar la evaluación de la relación causal entre las variables y dimensiones identificadas, se aplicó el estadístico Chi Cuadrado, mediante este análisis se determinó si las brechas observadas son estadísticamente significativas, proporcionando una base sólida para comprender la asociación entre las acciones de atención al usuario y la percepción de calidad de los servicios en la biblioteca.

**Tabla 4.1.** Estadísticos Chi Cuadrado, Variables de Estudio.

<b>Estadístico</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>p-valor</b>
Chi Cuadrado Pearson	73.42	70	0.3665
Chi Cuadrado MV-G2	52.55	70	0.9408
Coef. Conting. Cramer	0.59	-	-
Coef. Conting. Pearson	0.86	-	-

**Nota:** La probabilidad estadística (**p-valor**) de Chi Cuadrado se estima al 5%. Los coeficientes de **Cramer** cerca de 0 significan poca relación, cerca de 1 indica fuerte relación, para **Pearson**, -1 o 1 señalan una relación perfecta, mientras que 0 sugiere ninguna.

Conforme a los datos presentados en la Tabla 4.1, se evidencio que las percepciones relacionadas con la atención al usuario no muestran una asociación estadísticamente significativa ( $p > 0.3665$ ) con la calidad de los servicios de la biblioteca, esta falta de asociación estadística anula la relevancia de los coeficientes de contingencia Cramer (0.59) y Pearson (0.86), los cuales inicialmente sugerían una conexión moderada entre los elementos examinados.

En líneas generales, estos resultados sugieren que, a pesar de la aparente relación observada, la magnitud de la asociación entre las percepciones de atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios es más débil de lo que se inferiría basándose únicamente en los coeficientes de contingencia mencionados.

### 4.3. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ESPAM MFL CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

Se toma como punto de partida el análisis de las variables y la idea a defender de la investigación, la cual anticipa que con la evaluación de los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL periodo 2023 se determinará la incidencia en la calidad de atención al usuario. Posteriormente se procedió a establecer los principales factores internos que requieren de acciones de mejora y los aspectos externos que priorizan de atención mediante una matriz FODA (Cuadro 4.7). Con la evaluación de los servicios bibliotecarios de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL periodo 2023 se determinará la incidencia en la calidad de atención al usuario.

Cuadro 4.7. Matriz FODA.

FODA	Variables Positivas FORTALEZAS	Variables Negativas DEBILIDADES
<b>Factores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disposición de los colaboradores de la biblioteca para ayudar a los usuarios.</li> <li>● Áreas propicias para el estudio individual y colaborativo.</li> <li>● Contribución a la diversidad cultural y promoción del diálogo cultural.</li> <li>● Apoyo a la preservación de tradiciones orales y patrimonio cultural intangible.</li> <li>● Cobertura de necesidades de información por parte de materiales impresos y digitales.</li> <li>● Accesibilidad de servicios físicos durante los horarios de atención establecidos</li> <li>● Confianza en la seguridad y privacidad de los datos personales.</li> <li>● Sentimiento de seguridad y protección en las instalaciones y servicios.</li> <li>● Adecuación de instalaciones, mobiliario, recursos y tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desconfianza en el Tratamiento de Problemas del Servicio.</li> <li>● Dificultades en el Acceso Remoto a Recursos Electrónicos.</li> <li>● Falta de agilidad en los procesos de préstamo de materiales.</li> <li>● Falta de claridad en los procedimientos de renovación de materiales.</li> <li>● Inconformidad con los espacios de estudio.</li> <li>● Deficiencias en la amabilidad y cortesía del personal.</li> </ul>

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>Factores Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayor transparencia en la gestión de problemas y resoluciones</li> <li>● Aumento en la utilización de recursos electrónicos y servicios en línea.</li> <li>● Mayor satisfacción del usuario al proporcionar un acceso remoto más fácil y eficiente.</li> <li>● Mejora en la eficiencia operativa y reducción de los tiempos de espera.</li> <li>● Posibilidad de adaptar los servicios a las expectativas cambiantes de los usuarios.</li> <li>● Mejora de la calidad del servicio al cliente, lo que puede llevar a una mayor satisfacción del usuario.</li> <li>● Fortalecimiento de las habilidades del personal en el manejo de situaciones difíciles.</li> <li>● Posibilidad de diferenciarse positivamente en la percepción del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cambios en las expectativas y demandas de los usuarios.</li> <li>● Pérdida de confianza de los usuarios en los servicios de la biblioteca.</li> <li>● Descontento de los usuarios por la falta de accesibilidad a servicios.</li> <li>● Expectativas cambiantes de los usuarios sobre el espacio de estudio.</li> <li>● Percepción negativa de la calidad del servicio al cliente.</li> </ul>

De mantenerse y no dar atención a estos parámetros desfavorables en relación a las variables intervenidas, a largo plazo podrían afectar significativamente a los servicios brindados por la biblioteca, dado que son factores potenciales que podrían erosionar la satisfacción y la experiencia de los usuarios. En tal sentido, se hace imperativo la aplicación de estrategias adaptativas que permitan accionar mejoras y contrarrestar aquellos factores desfavorables.

Las estrategias a implementar se desarrollaron a través de la implementación de una matriz 5W+1H tomada y adaptada de Lasswell (1979), esta permitió estructurar de forma clara y sistemática las estrategias a ejecutar, además, permitió establecer objetivos claros, asignar responsabilidades, y comprender la importancia de las estrategias desarrolladas. La anticipación y respuesta a estas áreas críticas son fundamentales para preservar la reputación y la utilidad de la

biblioteca a largo plazo, asegurando así su papel vital en el apoyo a la comunidad académica de la ESPAM MFL.

#### 4.3.1. DESARROLLO DE LA MATRIZ 5W+1H

La implementación de la matriz 5W+1H (Cuadro 4.10) surge como una medida estratégica para abordar las inconsistencias identificadas en el desarrollo de esta investigación, estas deficiencias demandan enfoques específicos destinados a corregirlas y fortalecer aquellos aspectos que requieren mejoras. Así mismo, esta herramienta servirá de directriz a los técnicos admirativos de Biblioteca de la ESPAM MFL y les permitirá direccionar sus esfuerzos de forma eficiente hacia la mejora continua de los servicios bibliotecarios, asegurando una atención más efectiva y satisfactoria para los usuarios.

La herramienta dispuesta se estructuró con la determinación de las variables y dimensiones que mantienen inconsistencias, en secuencia, se plantean los elementos clave de la matriz (Cuadro 4.8) “Qué (What); Por qué (Why); Cómo (How); Cuándo (When); Dónde (Where) y Quién (Who)”, esta estructura permitió planificar y comunicar las acciones destinadas a la mejora de la calidad del servicio y la atención al usuario en la Biblioteca de la ESPAM MFL.

**Cuadro 4.8.** Elementos de la matriz 5W+1H.

Elemento	Definición
What (Qué)	Se refiere a la acción o tarea concreta que se desea realizar para abordar el problema identificado
Why (Por qué)	Explica las razones o causas detrás del problema. Ayuda a comprender la justificación o el contexto que llevó a la identificación del problema.
How (Cómo)	Detalla la estrategia o el plan de acción propuesto para abordar el problema, describe los métodos o enfoques que se utilizarán para resolver la situación
When (Cuándo)	Indica el momento o la temporalidad en la que se implementará la estrategia, establece un marco temporal para la acción.
Where (Dónde)	Especifica el lugar o los lugares donde se llevará a cabo la implementación de la estrategia. Define el alcance geográfico o físico de la solución.
Who (Quién)	Identifica a las personas o roles responsables de llevar a cabo la estrategia, establece la claridad sobre quién está a cargo de la implementación

Cuadro 4.9. Establecimiento de estrategias de mejora mediante la matriz 5W+1H.

VARIABLES	DIMENSIONES	QUE	POR QUE	COMO	CUANDO	DONDE	QUIEN
Atención al Usuario	Valor afectivo del servicio	Implementar un sistema de seguimiento de casos para resolver problemas de manera transparente y eficiente.	Desconfianza en el Tratamiento de Problemas del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear formatos manuales de registro de casos que incluyan información relevante, como detalles del problema, fecha de reporte, y datos de contacto del usuario.</li> <li>● Establecer un punto físico o virtual para que los usuarios puedan reportar problemas o inquietudes.</li> <li>● Designar personal responsable de recibir y registrar cada caso.</li> <li>● Establecer un proceso para dar seguimiento manual a cada caso, anotando las acciones tomadas y los plazos establecidos.</li> <li>● Realizar revisiones periódicas del estado de los casos abiertos.</li> <li>● Identificar patrones o tendencias en los problemas reportados para abordar posibles áreas de mejora.</li> </ul>	<p>Inicio = 05/04/2024</p> <p>Culminación = Aplicación continua</p>	Áreas de servicios físicos de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p> <p>Usuarios</p>
	Control de la Información	Mejorar la Accesibilidad y la Experiencia de Acceso Remoto para Usuarios	Dificultades en el Acceso Remoto a Recursos Electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organizar sesiones de formación para usuarios sobre el acceso remoto a los recursos electrónicos, destacando las mejores prácticas y soluciones a problemas comunes.</li> <li>● Desarrollar manuales de usuarios claros y detallados que guíen a los usuarios paso a paso en el proceso de acceso remoto.</li> <li>● Crear videos tutoriales que demuestren visualmente cómo acceder y utilizar los recursos electrónicos desde ubicaciones remotas.</li> <li>● Implementar un sistema de chat en línea o soporte en tiempo real para ayudar a los usuarios con problemas de acceso remoto de manera inmediata.</li> </ul>	<p>Inicio = 08/04/2024</p> <p>Culminación = Aplicación continua</p>	Áreas de servicios físicos y digitales de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación</p> <p>Unidad de Tecnología</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p> <p>Usuarios</p>

<b>Calidad del Servicio</b>	Confiabilidad	Optimizar los procesos internos para agilizar el préstamo de materiales.	Falta de agilidad en los procesos de préstamo de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar un análisis detallado de los procesos actuales de préstamo de materiales para identificar cuellos de botella y áreas de mejora.</li> <li>● Proporcionar capacitación al personal sobre las mejores prácticas para el manejo eficiente de las transacciones de préstamo de materiales.</li> <li>● Rediseñar el flujo de trabajo interno para minimizar los pasos redundantes y garantizar una transición más rápida entre las fases del préstamo.</li> <li>● Revisar y ajustar las políticas de préstamo para ofrecer mayor flexibilidad a los usuarios, reduciendo posibles barreras.</li> <li>● Recopilar regularmente la retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de fricción en el proceso y realizar ajustes según sea necesario.</li> <li>● Establecer un sistema de monitorización continua para evaluar la eficacia de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario.</li> </ul>	<p>Inicio = 10/04/2024</p> <p>Culminación = 10/10/2024</p>	Áreas de servicios físicos de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p>
		Desarrollar guías detalladas y accesibles sobre los procedimientos de renovación de préstamo de materiales.	Falta de claridad en los procedimientos de renovación de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluar los procedimientos actuales de renovación de préstamos para identificar áreas específicas de falta de claridad.</li> <li>● Entrevistar a usuarios y personal para entender los puntos de confusión y las preguntas frecuentes relacionadas con la renovación de préstamos.</li> <li>● Crear un formato de guía fácil de entender, con un lenguaje claro y conciso, y utilizando gráficos o imágenes según sea necesario.</li> <li>● Solicitar a un grupo de usuarios representativos que revisen y prueben las guías, recopilando comentarios sobre la comprensibilidad y eficacia.</li> <li>● Desarrollar las guías en diferentes formatos, como texto impreso, PDF descargable y versión en línea, para adaptarse a las preferencias de los usuarios.</li> </ul>	<p>Inicio = 15/04/2024</p> <p>Culminación = 15/08/2024</p>	Áreas de servicios físicos y digitales de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación Unidad de Tecnología</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p> <p>Usuarios</p>

Calidad del Servicio	Confiabilidad	Implementar evaluaciones a los usuarios con el fin de identificar posibles áreas de insatisfacción, así como comprender sus preferencias y necesidades.	Inconformidad con los espacios de estudio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar encuestas detalladas que aborden aspectos específicos de los espacios de estudio, como comodidad, iluminación, ruido y disponibilidad de recursos.</li> <li>• Facilitar espacios para comentarios adicionales donde los usuarios puedan expresar preocupaciones específicas o sugerir mejoras no contempladas en las preguntas estándar de la encuesta.</li> <li>• Implementar múltiples métodos de distribución de la encuesta, como encuesta en línea, o de manera física, para llegar a una variedad de usuarios.</li> <li>• Desarrollar un plan de acción basado en los resultados de las encuestas, estableciendo prioridades y plazos para la implementación de mejoras.</li> </ul>	<p>Inicio = 18/04/2024</p> <p>Culminación = 18/05/2024</p>	Áreas de servicios físicos de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación</p> <p>Unidad de Tecnología</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p> <p>Usuarios</p>
	Empatía	Implementar programas de capacitación en servicio al cliente para el personal.	Deficiencias en la amabilidad y cortesía del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una evaluación de las deficiencias específicas en amabilidad y cortesía a través de observaciones, encuestas de satisfacción del cliente y retroalimentación interna.</li> <li>• Crear material de capacitación que se centre en la importancia de la amabilidad y la cortesía en el servicio al cliente, con ejemplos prácticos y situaciones específicas.</li> <li>• Organizar sesiones teóricas para proporcionar al personal información sobre las expectativas de servicio al cliente, protocolos de cortesía y la importancia de la actitud positiva.</li> <li>• Realizar sesiones prácticas en el entorno real del punto de servicio, donde el personal pueda aplicar directamente las habilidades aprendidas.</li> <li>• Incorporar módulos de entrenamiento en habilidades de comunicación efectiva, enfocándose en el tono de voz, la empatía y la resolución de problemas.</li> </ul>	<p>Inicio = 23/04/2024</p> <p>Culminación = 23/06/2024</p>	Áreas de servicios físicos de la Biblioteca.	<p>Vicerrectorado Académico e Investigación</p> <p>Coadjutores de la biblioteca</p>

# **CAPTÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

A partir de la evaluación de la gestión de la calidad del servicio y la atención al usuario en la biblioteca de la ESPAM MFL, es fundamental destacar los hallazgos más notables de esta investigación, estos no solo destacan los logros significativos en las áreas evaluadas, sino también identifican deficiencias que podrían impactar la calidad del servicio. Bajo este contexto, se presentan las siguientes conclusiones:

- La Biblioteca de la ESPAM MFL muestra un firme compromiso con la mejora constante de sus servicios y la satisfacción del usuario, tienen relevancia la comunicación, la formación continua y la actualización constante de documentos y reglamentos para cumplir con sus objetivos estratégicos; sin embargo, tras el diagnóstico de la calidad del servicio y atención al usuario se observa la necesidad de aplicar mejoras en estos parámetros: empatía, atención al cliente, eficiencia operativa y carencia de ciertos recursos.
- Los resultados del estadístico Chi-cuadrado indican que la relación entre la atención al usuario y la calidad del servicio no es significativa. Sin embargo, existen percepciones mayoritariamente positivas con ligeras discrepancias en comparación con las expectativas, pese a la aparente relación por la similitud de ponderaciones en ambas variables.
- A partir de la identificación de problemáticas en las variables indagadas, se propone la formulación de estrategias para la mejora de las deficiencias en la atención al usuario y la calidad del servicio bibliotecario en la ESPAM MFL, mismas que probablemente permitirán la mejora de las deficiencias detectadas y el fortalecimiento de la satisfacción y experiencia de los usuarios.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Si bien, en la institución se busca la mejora continua, siempre es necesario priorizar la ejecución de programas de capacitación continua orientados en aspectos de empatía y la atención al cliente, a fin de paliar las limitaciones identificadas en estos aspectos y contribuir significativamente a la mejora de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.
- Que se mantenga el compromiso de mejora constante de los servicios y la satisfacción del usuario mediante una comunicación efectiva, la formación continua del personal y la modernización constante de los servicios de la biblioteca de la ESPAM MFL, permitiendo abordar las problemáticas identificadas y fortalecer la posición de la biblioteca como un recurso fundamental para la comunidad universitaria.
- Que las estrategias de la propuesta de mejora, sirvan de directriz a los directivos de la Biblioteca de la ESPAM MFL para una oportuna y efectiva gestión, en aras de mejorar la atención al usuario y la calidad de los servicios bibliotecarios.
- Adicionalmente, se sugiere diseñar programas de lectura como vínculo de integración cultural e incorporar en las actividades a los jóvenes de las comunidades indígenas que estudian en la ESPAM MFL para crear espacios interculturales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H. (2021). *Estudio de servicio al cliente para el mercado tecnológico. Caso de estudio: Lidenar S.A.* [Tesis de Pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10939/1/16480.pdf>
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J. y Palomino, G. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)
- Ameneiros, R. (2023). Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad De Alcalá (UAH) 2023. Universidad De Alcalá [https://biblioteca.uah.es/export/sites/biblioteca/.galleries/Galeria-Documentos-Biblioteca/Encuesta\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_usuarios\\_2023.pdf](https://biblioteca.uah.es/export/sites/biblioteca/.galleries/Galeria-Documentos-Biblioteca/Encuesta_de_satisfaccion_de_usuarios_2023.pdf)
- Andrade, M., Alejo, D y Armendáriz, M. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Rev. Conrado* 14(63), 117-122. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/726>
- Aparicio, E., Cavazos, J., y González, M. G. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana De Educación Superior*, 185–205. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Aparicio, E., Cavazos, Judith., y Gaeta-González, Martha-Leticia. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista iberoamericana de educación superior*, 12(35), 185-205. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Arenas, F. (2021). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las MYPES del sector servicio, rubro transporte interprovincial del distrito de Amarilis-Huánuco, 2020.* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20007>
- Arévalo, J. y Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 29, 43-53. <https://doi.org/10.5209/cdmu.60033>
- Association of Research Libraries. [ARL]. (2022). What is LibQUAL? <https://www.libqual.org/home>
- Ávila, H., González, M., y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

- Barrios, Y., Guerrero, Z., Zambrano, D., y Ponce, H. (2022). Análisis estadístico cuando no se cumplen los supuestos de las pruebas paramétricas, en el contexto de la investigación de la Cultura Física. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 591-600. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2747>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación (3a. ed.). Santafé de Bogotá: Pearson Education.
- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E., y Reyes, P. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Brandon, L., y Bikika, L. (2019). Equitable access to information in libraries: A predicament for transgender people. *Journal of Access Services*, 17(1), 46–64. <https://doi.org/10.1080/15367967.2019.1671850>
- Brito, G., y Vergueiro, W. (2011). Percepción de la calidad en biblioteca académica brasileña: aplicación del método SERVQUAL. *Ibersid: Revista De Sistemas De información Y documentación*, 4, 187–193. <https://doi.org/10.54886/ibersid.v4i.3845>
- Burgos, S., y Trillo, J. (2021). Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Granada (2020-2021). Universidad De Granada. [https://biblioteca.ugr.es/sites/serv/biblioteca/public/inline-files/Encuestas %20Libqual/libqual2021.pdf](https://biblioteca.ugr.es/sites/serv/biblioteca/public/inline-files/Encuestas%20Libqual/libqual2021.pdf)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Camacho, C., Holguín, K., Jáuregui, C., y Rodríguez, F. (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*. [Tesis de Postgrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12717>
- Castillo, E., Rosales, C., y Reyes, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564-570. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Castillo, L. (2022). Una mirada al derecho de acceso a los servicios públicos en tiempos de COVID en Ecuador. *Revista Jurídica Crítica Y Derecho*, 3(4), 17–28. <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i4.3535>
- Cedeño, M., Cedeño, M y Ruiz, J. (2020). Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. [https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/bibliotec a-universitaria-usuarios.html](https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/bibliotec-a-universitaria-usuarios.html)

- Cevallos, J. (2011). Metodologías de medición de la calidad de los servicios aplicadas a una biblioteca universitaria. *Industrial Data*, 14(2), 082–092. <https://doi.org/10.15381/idata.v14i2.6228>
- Chen, Y., Ho, C. S., y Kuo, S. (2022). Service Quality of and User Satisfaction with Non-State-Owned Academic Libraries in China: Integrating the Fuzzy Delphi Method with the Kano Approach. *Sustainability*, 14(14), 8506. <https://doi.org/10.3390/su14148506>
- Chica, S., y Salazar, C. (2020). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *OPERA*, 28, 17-51. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Chiparausha, B., y Topodzi, O. (2020). University librarians' role in supporting academic writing. IGI Global. USA. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2265-3.ch004>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Claudio, M., y López, F. (2020). Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el periodo septiembre 2019 – febrero 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5935/1/T-001475.pdf>
- Codina, L. (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. *Revista ORL*, 11(2), 139. <https://doi.org/10.14201/orl.22977>
- Connor, E. (2009). An introduction to staff development in academic libraries. Routledge. Reino Unido. <https://doi.org/10.4324/9780203883006>
- Coronel, M y Plúas, K. (2023) *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Postgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>
- Cronin, y Taylor, A. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing* 58(1), 125-131.
- Cumpa, M., y Rojas, K. (2019). Estrategia de marketing bibliotecario mejorara la calidad de los servicios del centro de información, Universidad Señor De Sipán. *Revista Científica Pistemia*, 3(1), 52–61. <https://doi.org/10.26495/r.e.v1i1.1043>
- Delahoz, E., Fontalvo, T., y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en

una universidad. *Formación universitaria*, 13(2), 93-102. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000200093>

Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.476](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476)

Demarquet, M., y Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

Díaz, G. y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.m.2021.39.2>

Duque, G., Saldarriaga, J. y Bohórquez, E. (2016). El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas. *Revista Criterios*, 23(1), 395-408. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/articloe/view/1804>

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Millaico, M., y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2). 2-25. [10.31790/inspilip.v2i2.47.g52](https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52)

Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>

Fontalvo, T., Delahoz, E. y DelaHoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400027>

Fuentes, M. (2021). Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución de Educación Superior pública de Guayaquil. *Compendium: Cuadernos De Economía Y Administración*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i2.954>

García, A., Gamarra, M., y Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>

García, F. (2021). Somos lo que decimos y como lo decimos: la gestión de la atención al usuario en bibliotecas, una cuestión de comunicación. *Boletín De La Asociación Andaluza De Bibliotecarios*, (121), 104-121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8031874>

- Garofalo, V., y Feijó, T. (2022). Percepción del cliente en los servicios públicos de la agencia nacional de tránsito Quevedo. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun*, 6(10 Ed. esp), 64-79. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespmay.0173>
- Gaviria, M., y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(1), 115-127. <https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM000018>
- González, L., y Fernández, V. (2015). Servicios a la Investigación en la biblioteca universitaria: gestión de la identidad digital. *Figshare*. 10-23-<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.1608861.v1>
- González, Y., y Estévez, N. (2021). Procedimiento para evaluar la servucción en los servicios profesionales de consultoría económica. *Ciencias Holguín*, 27(3), 38-52. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181568184004/html/>
- Grygowski, D. (2020). Academic Libraries at Night, Part Two, Polish Experience. *Przegląd Biblioteczny*, 88(1), 5–37. <https://doi.org/10.36702/pb.741>
- Gualoto, D. (2021) *Optimización de los procesos de Matriculación y Revisión Vehicular para la Unidad Técnica Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Chambo*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15166>
- Hang, C., Ma, G., Liu, J., y Xu, D. (2019). Chi-square statistics of arithmetic mean and applications to inter-laboratory comparison. *Tenth International Symposium on Precision Engineering Measurements and Instrumentation*. <https://doi.org/10.1117/12.2511388>
- Harnesk, J., y Eriksson, L. (2020). Serving library users during a pandemic: the case of Karlstad University Library, Sweden. *Journal of EAHIL*, 16(3), 18-21. <https://doi.org/10.32384/jeahil16406>
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, P., Lugo, J. y Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario.

*Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

- Jácome, L. (2021). Sistema de calidad de servicios para negocios de alimentos y bebidas en el cantón Sucre. *Revista Científica Sinapsis*, 2(20). <https://doi.org/10.37117/s.v2i20.536>
- Kinya, C., y Muthee, D. (2022). Service Quality and User Satisfaction at Machakos University, Kitui Campus Library, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/10.35942/ijcab.v6i2.257>
- Kulyk, E. (2022). Library Service in Ensuring the Information Ecology of an Organization: A Case Study of a Research University Library. University Library at a New Stage of Social Communications Development. *Conference Proceedings*, (7), 78–85. [https://doi.org/10.15802/unilib/2022\\_270175](https://doi.org/10.15802/unilib/2022_270175)
- Ley Orgánica De Educación Superior. [LOES]. (2010). Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010. [https://www.ces.gob.ec/documentos/No rmativa/LOES.pdf](https://www.ces.gob.ec/documentos/No%20rmativa/LOES.pdf)
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López, J., y Cueva, M. (2021). *Elaboración de un conjunto de indicadores de gestión de servicio al cliente para los procesos en la comercialización de servicios Filial Colombia de Fidelity Marketing*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52875>
- Mamani, K., y Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Rehuso*, 7(3). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Mantuano, L. (2019). *Plan estratégico para la planta agroindustrial "Luisan" de la comuna tarugo del cantón Chone período 2020-2024*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1223/1/TTAE44.pdf>
- Mapén, F., Becerra, A., y Martínez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 1(38). <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1238>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

- Mendoza, O., Chinga, O., Sabando, L., y Diéguez, E. (2021). Mejora de los procesos de asignación y ejecución presupuestaria de proyectos de investigación (ESPAM MFL). *ECA Sinergia*, 12(2), 114-135. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.2929](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2929)
- Miranda, M., Romero, M., Chiroboga, P., y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Dominio de la Ciencia*, 7(4), 1430-1446. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mitte, L., Ormaza, M. y Rodríguez, M. (2021). Modelo de evaluación para las bibliotecas universitarias del Ecuador. *ReHuSo*, 6, 12-23. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>
- Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *e-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Murillo, E., Arias, C., y Proaño, M. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(2), 27-34. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>
- Navarro, D., William, I., y Burgos, M. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las Pequeñas y medianas empresas. *Universidad Y Sociedad*, 10(2), 171-174. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/843>
- Nieves, Y. (2019). Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. *Investigación bibliotecológica*, 33(78), 81-103. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.57864>
- Odu, J. (2017). User apathy towards library resources and Service: a case study of the University of Calabar library, Calabar, Nigeria. *Global Journal of Educational Research*, 16(1), 37. <https://doi.org/10.4314/gjedr.v16i1.6>
- Orozco, E., Jaya, E., Ramos A., y Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior* 34(2). e2268. <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2020/cem202s.pdf>
- Paton, J., (2022) Place, space and object-oriented learning methods within the library. *The Journal of Play in Adulthood* 4(2), 68-83. doi: <https://doi.org/10.5920/jpa.1040>
- Peña, D., Sánchez, M., y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Peña, I., y Zambrano, A. (2023). Medición de la calidad de servicio de la biblioteca de la uleam aplicando el modelo Servqual. *REFCaIE: Revista*

- Electrónica Formación Y Calidad Educativa*, 11(1), 21–35. <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728>
- Pérez, D., y Caña, L. (2020). *Propuesta de mejoramiento en el sistema productivo de una ladrillera del norte del Valle utilizando herramientas de Ingeniería Industrial*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Valle]. Repositorio Institucional. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19666/0604385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plan Estratégico de Desarrollo Institucional [ESPAM MFL] (2021-2025). Objetivos estratégicos. <http://www.espam.edu.ec/web/informativo/planificacion.aspx>
- Quispe, I., y Terrones, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe\\_ji.pdf](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Ramos, S. (2022) *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes, en las empresas de revisiones técnicas vehiculares en el Perú 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82800/Ramos\\_PSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82800/Ramos_PSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Razquin, P. (2017). Las bibliotecas universitarias ante los cursos masivos abiertos en línea (MOOCs): análisis de una relación por consolidar. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). México. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/CL126](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL126)
- Reglamento General a la Ley Orgánica De Educación Superior. (2019). Art 29. Registro Oficial Suplemento 503 de 06-jun.-2019. [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Agosto/Literal\\_a2/Reglamento%20General%20a%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Agosto/Literal_a2/Reglamento%20General%20a%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior.pdf)
- Rivera, C. (2020). *Análisis de variabilidad en la elaboración de helados utilizando herramientas de la metodología Six Sigma en la empresa Productora y Comercializadora de los Helados de Salcedo CORPICECREAM S. A.* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30738>
- Rodríguez, B. (2022). Utilización y relevancia de la biblioteca universitaria a partir de las actitudes y prácticas de los jóvenes investigadores. *Anuario ThinkEPI*, 16. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a39>

- Rohmiyati, Y., Wook, T., Sahari, N., Hanawi, S., y Qamar, F. (2023). Designing personas for E-Resources users in the university libraries. *Computers*, 12(3), 48. <https://doi.org/10.3390/computers12030048>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Romero, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Revista virtual Pro.Nro. 205. Universidad del Zulia. Venezuela*, 1-14. <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Ruff, C., Ruiz, M., Pérez, A., Juica, P. y Anabalón, G. (2021). Efectividad de la gestión en las universidades, desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: el modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 31, 259-279. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.4336>
- Sabu, A. (2023). Library Resources knowledge and its utilization among health university colleges: South Coast. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 4725–4727. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s08.615>
- Sánchez, A. (2018). Personalidad y su relación con el servicio al cliente. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/05/43/Sanchez-Alexander.pdf>
- Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Mendivil, L., Sime, L y Tafur, R (2020). Libro los métodos de investigación - Maestría 2020. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. [https://www.researchgate.net/publication/343426365\\_LIBRO\\_LOS\\_METODOS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_-\\_MAESTRIA\\_2020](https://www.researchgate.net/publication/343426365_LIBRO_LOS_METODOS_DE_INVESTIGACION_-_MAESTRIA_2020)
- Sánchez, H; Reyes y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. *Bussiness Support Aneth S.R.L*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sarmiento, D., y Vinuesa, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/rc/2020.5.05>
- Sornoza, D., Sornoza, G., Parrales, M., y Guaranda, V. (2020). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 41(30). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p15.pdf>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=91189>

- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Tolosa, C. (2022). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la evaluación y análisis de la calidad de servicio en empresas Parque San Pedro*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/10980>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., y Bernal, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(63),17-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459671926003>
- Torres, M., Enríquez, M., y Vallejos, M. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. *HOLOPRAXIS*, 3(1), 001-014. <https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/view/104>
- Tubulingane, B. (2021). University Library Services and Student Academic Performance. *International Journal of Library and Information Services (IJLIS)*, 10(2), 1-17. <http://doi.org/10.4018/IJLIS.20210701.oa1>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., y Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vásquez, F., y Gabalán, J. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio de caso. *Información, Cultura Y Sociedad*, (41), 169-180. <https://doi.org/10.34096/ics.i41.6495>
- Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Bolentín de Coyuntura*, 1(22), 20. <https://doi.org/10.31164/bcoyu.22.2019.720>
- Velasteguí, S. y Santamaría, J. (2021). Vulneración del Derecho al Trabajo por compras de renuncias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Sociedad y Tecnología*, 4(S2), 667-679. <https://doi.org/10.51247/st.v4i2.177>
- Veliz, V. (2018). Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador. *Atenas*, 1(41), 165-180. <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/165>.

- Williams, M., Saunderson, I., y Dhoest, A. (2021). Library as Place: Evaluating Physical and Virtual Spaces. A Case Study of Two Academic Libraries: A Case Study of Two Academic Libraries. *Mousaion: South African Journal of Information Studies*, 39(3), 1-18. <https://doi.org/10.25159/2663-659X/8419>
- Winkler, A., Yadav, C., Chitu, C., y Cerpa, A. (2020) "OFFICE: Optimization Framework for Improved Comfort y Efficiency," *2020 19th ACM/IEEE International Conference on Information Processing in Sensor Networks (IPSN)*, Sydney, NSW, Australia, 265-276. <https://doi.org/10.1109/ipsn48710.2020.00030>
- Ye, P., Liu, L., Gao, L., & Mei, Q. (2020). Influence of Information and Service Quality on Users' Continuous Use of Mobile Libraries in China. *Journal of Cases on Information Technology (JCIT)*, 22(1), 57-71. <http://doi.org/10.4018/JCIT.2020010104>
- Zavala, F., y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Modelos de Evaluación aplicados



### ENTREVISTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL.

**Nota:** La presente entrevista semiestructurada se desarrolla a fin de recopilar información para evaluar los servicios bibliotecarios de la ESPAM MFL, con estándares de calidad para la mejora de la atención al usuario, sobre la situación actual de la atención al usuario y la calidad de los servicios de la Biblioteca de la ESPAM MFL.

*Lea cuidadosamente las preguntas y exprese su opinión en función de lo indagado.*

#### 1. ¿Cuál es su rol y responsabilidad dentro de la biblioteca de la ESPAM MFL?

---



---



---



---

#### 2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Biblioteca a los usuarios?

---



---



---



---

### LIDERAZGO

#### 3. Qué acciones ejecutan para mejorar la eficacia de su propio liderazgo, apoyar e implicarse en acciones y planes de mejora.

---



---



---



---

#### 4. De qué manera estimulan y promueven la responsabilidad, creatividad e innovación del personal que labora con resto de servicios y sectores de la comunidad universitaria.

---



---



---



---

5. ¿Qué desafíos o dificultades han identificado en la prestación de servicios y atención al usuario en la biblioteca?

---

---

---

---

#### **POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

6. ¿Existen documentos que recojan la misión, visión y objetivos de la biblioteca, como, estatutos de la universidad, reglamento de la biblioteca, plan estratégico...?

---

---

---

---

7. ¿Han realizado actualización del reglamento y las normas de funcionamiento de los principales servicios que brinda a Biblioteca?

---

---

---

---

8. Qué acciones ejecutan para desarrollar la cultura corporativa de biblioteca: principios éticos, carta deberes y derechos usuarios, carta de servicios, documentos expresen compromiso biblioteca con derecho educación, ¿fomento a la lectura...?

---

---

---

---

#### **PERSONAL DE BIBLIOTECA**

9. ¿Fomentan la participación, información y seguimiento de los objetivos estratégicos en el personal?

---

---

---

---

10. ¿Qué mecanismos han creado para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor y potenciar la participación de la biblioteca en el campus virtual como gestora de contenidos y colaboradora en su elaboración?

---

---

---

---

11. ¿Han gestionado cursos de capacitación/ formación continua en cuanto a la atención al usuario para los servidores de la Biblioteca de la ESPAM MFL?

---

---

---

---

#### ALIANZAS Y RECURSOS

12. ¿Con qué niveles de alianza (nacional e internacional) cuenta la biblioteca?

---

---

---

---

13. ¿Con qué otras Unidades y Servicios de la propia ESPAM tienen acuerdos y colaboraciones para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos?

---

---

---

---

14. ¿Qué acciones se han llevado a cabo para mantener actualizados los materiales y recursos disponibles en la biblioteca?

---

---

---

---

## PROCESOS

16. ¿Establecen protocolo común para atender quejas y sugerencias?

---

---

---

---

17. ¿Qué estrategias se implementan para garantizar un trato amable y respetuoso hacia los usuarios?

---

---

---

---

18. ¿Disponen de un plan de marketing de los servicios

---

---

---

---

19. ¿Disponen de un plan integral de formación de usuarios, información bibliográfica y de referencia?

---

---

---

---

20. ¿Cuentan con un plan de comunicación para usuarios internos y externos?

---

---

---

---

**21. ¿De qué manera aumentan la visibilidad de la biblioteca para dar a conocer sus servicios?**

---

---

---

---

**22. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios de la biblioteca?,  
¿Cómo se llevan a cabo y qué se hace con los resultados obtenidos?**

---

---

---

---



## SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA Y ASPECTOS GENERALES DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL.

### 1. Sexo

- Femenino
- Masculino

### 2. Carrera de estudio

- Agroindustria
- Ingeniería Ambiental
- Computación
- Turismo
- Medicina Veterinaria
- Administración de Empresas
- Administración Pública
- Ingeniería Agroforestal
- Electrónica y Automatización
- Ingeniería en Riesgo de Desastre
- Postgrado

### 3. Ocupación del usuario

- Estudiante
- Docente
- Miembros de la comunidad local
- Investigadores externos

### 4. Frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca

- Muy poco
- Ocasionalmente
- Frecuentemente

### 5. Cuáles son los servicios de la biblioteca que más utilizas

- Préstamo bibliográfico.
- Préstamo interbibliotecario.
- Sala de lectura.
- Cubículos de trabajo grupal.
- Hemeroteca.
- Sala de informática.
- Recursos digitales en línea.
- Acceso a internet
- Reprografía
- Prestamos de Laptops

### 6. Le parecen adecuados los horarios de atención de la biblioteca

- Si
- No



## ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESPAM MFL.

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al usuario de la biblioteca de la ESPAM MFL. A continuación, se presentan las puntuaciones de escalas ponderativas de tipo Reims Likert (1932): **1** = Totalmente en Desacuerdo **2** = En Desacuerdo, **3** = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, **4** = De acuerdo **5** = Totalmente de Acuerdo.

De acuerdo a la escala, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo en cuanto a la calidad de los servicios de la Biblioteca.

CALIDAD DEL SERVICIO						
Dimensiones	Indicador/Pregunta	ACUERDOS				
		1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad:</b> (Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios a proporcionar servicio)	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio					
	Existe facilidad para renovar los préstamos de materiales de consulta					
	Los materiales de la biblioteca son adecuados a sus requerimientos					
	Es adecuada la sala de lectura					
	Es adecuado el ambiente y estudio de trabajo					
	Es fácil el uso del catálogo					
	Existen medios y recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)					
	La biblioteca está disponible y accesible cuando requieres de sus servicios dentro sus horarios de atención					
	Encuentras los materiales que necesitas de manera rápida y sencilla					
<b>Capacidad de respuesta:</b> (Conocimiento y atención mostrada por los servidores y habilidad para inspirar credibilidad y confianza)	La biblioteca cumple con los horarios establecidos de atención					
	El personal de la biblioteca brinda respuestas e información confiable					
	El personal te comunica tus deberes y derechos como usuario.					

	Recibes respuestas o soluciones rápidas a tus problemas o inquietudes					
	Debe existir personal calificado para comprender, analizar y dar respuesta efectiva a los requerimientos de cada individuo haciéndolos copartícipes del crecimiento de la biblioteca y del país, creando servicios en pro de la masificación y unión de las culturas					
<b>Seguridad:</b> (Conocimiento y atención mostrada por los servidores y habilidad para inspirar credibilidad y confianza)	Confías en la seguridad y privacidad de tus datos personales					
	Consideras que el personal de la biblioteca es competente y confiable					
	Te sientes seguro/a y protegido/a al utilizar las instalaciones y servicios de la biblioteca					
	Te sientes seguro con la asesoría y orientación que recibes del personal de la biblioteca					
<b>Empatía:</b> (Atención individualizada que ofrecen a los usuarios)	El personal de la biblioteca muestra interés y preocupación por tus necesidades y consultas					
	El personal de la biblioteca es amable y cortés en su trato contigo					
	Consideras que el personal de la biblioteca comprende tus necesidades y te brinda una atención personalizada					
	El personal de la biblioteca está dispuesto a escuchar tus opiniones y sugerencias sobre los servicios y recursos					
<b>Elementos tangibles:</b> (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material)	La biblioteca cuenta con instalaciones y mobiliarios adecuados					
	La biblioteca ofrece recursos y tecnología actualizados y accesibles					
	El personal de la biblioteca muestra una apariencia y presentación adecuada					
	Los materiales y recursos de la biblioteca son visualmente atractivos y fáciles de encontrar					
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador/Pregunta</b>	<b>ACUERDOS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	El personal le inspira confianza					

<b>Valor afectivo del servicio:</b> (Se refiere a los aspectos emocionales y subjetivos de la experiencia del usuario en relación con el servicio bibliotecario.)	Los bibliotecarios están a tu entera disposición para resolver dudas, guiarte en tus necesidades informativas						
	El personal le ofrece atención personalizada						
	El personal es siempre amable						
	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas						
	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder las preguntas que se le formulan						
	El personal es atento con las necesidades observadas						
	El personal comprende las necesidades de sus usuarios						
	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios						
	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios						
	El personal de la biblioteca te ayuda a localizar materiales que te son necesarios, hacerte recomendaciones de lectura, mostrarte el uso de la biblioteca						
	están disponibles para ayudarte e informarte a través de distintos canales online.						
<b>Biblioteca como lugar:</b> (Se centra en la percepción del entorno físico de la biblioteca)	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje						
	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual						
	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor						
	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación						
	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo						
	Fomenta la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promueve el diálogo cultural						
	Apoya la preservación de la tradición oral y el patrimonio cultural intangible						
	Apoya el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural						
<b>Control de la información:</b> (Evalúa	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o trabajo						

la capacidad que tienen los usuarios para acceder y utilizar eficazmente los recursos de información disponibles en la biblioteca.)	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo								
	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo								
	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.								
	El equipamiento de la biblioteca es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito								
	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, etc.) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco								
	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas								
	Las revistas y libros en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información								

## Anexo 2. Estadísticos Chi Cuadrado

### Tablas de contingencia

*Frecuencias absolutas*

*En columnas: Atención al Usuario*

Calidad de Servicios	3,80	3,90	4,00	4,10	4,20	4,30	4,40	5,00	Total
3,40	0	1	0	0	0	0	0	0	1
3,70	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3,80	1	1	0	2	0	0	0	0	4
3,90	0	0	0	0	2	0	0	0	2
4,00	0	0	0	1	2	1	0	0	4
4,10	0	0	1	1	1	0	0	0	3
4,20	0	1	0	1	1	0	0	1	4
4,30	0	0	0	0	0	0	1	0	1
4,40	0	0	1	1	0	0	0	0	2
4,50	1	0	0	2	0	0	0	0	3
4,60	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	2	3	2	9	6	1	2	1	26

Estadístico	Valor	gl	p
Chi Cuadrado Pearson	73,43	70	0,3665
Chi Cuadrado MV-G2	52,55	70	0,9408
Coef. Conting. Cramer	0,59		
Coef. Conting. Pearson	0,86		

### Anexo 3. Fotografías en el proceso de la investigación.

