

Gestión de la calidad de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí

AUTORES: José Javier Guillén Macías¹

María de los Ángeles Ormaza Pincay²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jguillen8718@gmail.com

Fecha de recepción: 24-05-2021

Fecha de aceptación: 15-07-2021

RESUMEN

RESUMEN

En la actualidad las entidades bibliotecarias tienen un rol importante en la educación, el se evidencia de acuerdo al servicio que brindan con respecto a material bibliográfico de calidad a los estudiantes. Por lo expuesto, esta investigación se la realizó en la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila, que tiene su funcionamiento en la Universidad Técnica de Manabí y determinar el servicio que ofrece. Para ello se empleó como metodología el tipo cualitativo y descriptivo, y para ello se empleó como instrumento de medición el cuestionario de LibQual, él tiene identificado preguntas estructuradas que se evalúan del 1 al 9. Para ello fueron valoradas tres dimensiones, que comprendió el valor afectivo del servicio es decir el nivel de atención de su personal; seguido por el control de la parte informativa, que es la disposición de los recursos con que cuenta y el de la biblioteca que comprendió a su espacio físico y para lo cual se aplicaron encuestas presenciales a los estudiantes, dando como resultado que el espacio destinado para sus trabajos grupales y de los medios informáticos, por sus amplios horarios, evidenciaron una adecuada satisfacción parte de los estudiantes que acuden a esta entidad por información bibliográfica.

PALABRAS CLAVE: Gestión de calidad; calidad de servicios; servicios bibliotecarios; recursos bibliográficos.

Quality management of the Dr. Alejandro Muñoz Dávila Central Library of the Technical University of Manabí

ABSTRACT

Currently, library entities have an important role in education, it is evidenced according to the service they provide with respect to quality bibliographic material to students. Therefore, this investigation was carried out at the Dr. Alejandro Muñoz Dávila Central Library, which operates at the Technical University of Manabí and to determine the service it offers. For this, the qualitative and descriptive type was used as a methodology, and for this the LibQual questionnaire was used as a measurement instrument, he has identified structured questions that are evaluated from 1 to 9. For this, three dimensions were evaluated, which included the value

¹ Egresado de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1244-5712>

² Licenciada. Docente de la Escuela de Bibliotecología, Documentación y Archivo. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2161-1751>

affective of the service that is to say the level of attention of its personnel; followed by the control of the informative part, which is the disposition of the resources it has and that of the library that included its physical space and for which face-to-face surveys were applied to the students, resulting in that the space destined for Their group work and the computer media, due to their long hours, showed adequate satisfaction among the students who come to this entity for bibliographic information.

KEYWORDS: Quality management; quality of services; library services; bibliographic resources.

INTRODUCCIÓN

En la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila que pertenece a la Universidad Técnica de Manabí, en lo referente a su sistema de gestión del servicio es la entidad que se encuentra institucionalizada por dar servicios bibliográficos a los estudiantes y a la comunidad, para que permitan mejorar su nivel de conocimientos, el cual se encuentra precedido por sus directivos los cuales se encargan de tener los requerimientos más actuales en investigaciones bibliográficas, señala (Ñuria J., 2015), por lo que en este aspecto se entre los principales servicios se encuentra el área física para las consultas, seguido por el acceso al material bibliográfico, en el cual se relacionan, la calidad y disposición del material bibliográfico que es el más actualizado y por la calidad de sus servicios prestados (García O., 2015).

En este aspecto se evidencia como se relacionan los procesos de tipo de bibliografía existente, el cual se encuentra registrado por la ficha catalográfica, en la cual encuentran registrados e identificados las diferentes publicaciones y obras, que requieren los estudiantes para sus prácticas académicas, en el cual se tienen seleccionados los textos y documentos de acuerdo a su año de emisión y por editorial (Morillo A., 2015), siendo un servicio que se da a los estudiantes de esta entidad de educación superior y al público en general, en el cual se han adicionado la descripción de sus servicios, hemeroteca y con salas de acceso a internet.

Es por ellos, que en diagnóstico y análisis de este documento se pudo identificar, el cómo se encuentra esta entidad que da servicios bibliotecarios, permitiendo verificar, cual es el tipo de acción a tomar empleando para ello un manual de servicios que permitan establecer un mejor proceso de su manera de proceder y parámetros para mejorar la calidad de gestión de esta biblioteca, en la cual se tomó como referencia una muestra de 100 estudiantes, con el propósito de poder determinar el tipo de calidad de servicio que da esta entidad. Para ello se tuvo como objetivo investigativo, aspectos como las líneas de investigación, informativa y de cultura en base a su nivel de gestión en el aspecto documental y de archivos. La cual presentó como parte de esta compilación bibliográfica el poder proyectar su sociabilización mediante la implementación en forma adecuada de herramientas administrativas que habían sido adquiridas por la entidad, para ayudar a la comunidad, mediante su gestión, el cual ha logrado estimular y generar la toma de decisiones y con ello evitar posibles errores que se estén dando en relación con sus servicios y procedimientos que ofrece esta entidad.

En este contexto se aplicó el cuestionario de LibQual el cual consta de 22 preguntas estructuradas, el cual se enfocó en la dimensión del valor afectivo del servicio, el del recurso físico que tiene y del acceso a la información que requieren los estudiantes.



Figura 1. La figura ilustra las dimensiones y aspectos del cuestionario LibQual.

En investigaciones realizadas en esta entidad bibliotecaria de la Universidad Técnica de Manabí, con respecto a su gestión de calidad, indica (2017), en su estudio pudo concluir que es importante que exista un adecuado planteamiento, para poder aplicar de mejor forma las normas de calidad ISO, para poder incrementar su gestión de calidad y por utilizar de mejor manera sus recursos mediante la evaluación de los departamentos y poder tener un adecuado modelo de gestión en esta biblioteca.

Entre tanto, Zambrano (2019), en un estudio sobre los servicios que dan las entidades bibliotecarias, más que todo con respecto a la calidad del servicio, se pudo confirmar que entre los aspectos que valoran los estudiantes, se encuentra la disposición de espacios que se encuentran para trabajos grupales, seguido por los accesos a medios bibliotecarios actualizados, seguido por el acceso adecuado de horarios amplificados, aspectos que permiten que el estudiante se encuentren conformes con el servicios que se les da.

Por su parte Morales (2018), en su investigación acerca de estas entidades, señaló que se encuentra relacionada con la información académica y científica, donde sus servicios comprenden a los requerimientos académicos y sociales de estudiantes y el público en general, y que se encuentran aptas a los cambios que se pueden dar, debido a la constante renovación tecnológica, lo que conlleva muchas veces al cambio de funciones, y por ello cuentan con procesos sistemáticos de sus procesos, entre los cuales se implica a la tecnología, en el cual se añaden los varios servicios que dan, siempre ubicados a mejorar el nivel de satisfacción del requirente.

Es así, que antes estos eventos de cambios las bibliotecas se han visto en el mejoramiento de sus procesos mediante la aplicación de la tecnología, para poder mejorar el proceso de atención y con ello mejor su eficiencia de servicio a los usuarios y poder tener un adecuado flujo de textos y documentos, en relación con los requerimientos de los usuarios.

Ante esta situación, mediante una publicación realizada por Quindemil & Plua (2016), acerca de la implementación de un manual de procedimientos de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila que pertenece a la Universidad Técnica de Manabí, se pudo determinar que el personal bibliotecario tiene establecida su respectiva administración de los recursos, el cual les sirve de estrategia de servicios para poder atender a los usuarios en mejor forma, por ello en este estudio se propuso un manual de procedimientos, que permitan mejorar los procesos del personal que labora en esta institución, y más que todo en el área de lectura y para ello también se utilizó como referencia las experiencias adquiridas por el personal de esta entidad.

Mientras que en un estudio realizado por Córdova & Joza (2016), acerca de los tipos de servicios que da la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila que pertenece a la Universidad Técnica

de Manabí, en cual los resultados determinaron que con respecto a los servicios que se le da a los estudiantes como servicios, se encuentran su edificación de sala, préstamo de textos a los estudiantes a sus domicilios, de laptops en el área de la biblioteca, servicio de hemeroteca y la consultoría de sus recursos bibliográficos, seguido por datos de la web, los cuales son regulados para que su plataforma sea la adecuada.

Sin embargo, en esta entidad, en lo que corresponde al acceso a textos y documentación física y virtual, es importante tener garantizada las herramientas adecuadas que permitan una adecuada gestión de calidad al usuario, para que estos tengan el debido conocimiento acerca de los servicios ofertados por esta entidad y del resto de relaciones con otras instituciones del mismo orden nacionales e internacionales que permitan interactuar compromisos de mejoramiento, para mejoras en su tecnología y dar un mejor acceso a la prestación de sus servicios.

En tales, circunstancias se da la respectiva atención al usuario, para ello en su investigación de Bravo et al. (2019), con la aplicación del cuestionario del LibQual, se pudo establecer el nivel de percepción de los estudiantes de la Facultad de Humanística y Ciencias Sociales, en cual se concluyó de que el personal que labora en esta biblioteca, tuvieron un resultado poco satisfactorio con respecto a sus servicios, donde los encuestados no tuvieron la predisposición para atender las preguntas establecidas. También se pudo evidenciar que se tuvo un bajo nivel de ofrecer los servicios requeridos por el usuario.

Por su parte Bordón (2015), sostiene que en su estudio sobre el evalúo del sistema bibliotecario, en el plano de la educación superior, se pudo evidenciar en forma cualitativa que los resultados estuvieron equivocados con respecto a cómo se manejan las condiciones operativas. Por lo que la aplicación de medición se lo realizó de manera superficial, haciendo imposible una adecuada proyección de la biblioteca en lo que respecta a la sociedad del conocimiento.

El modelo teórico propuesto por Ñuria (2015), acerca de una investigación sobre como evaluar a una entidad bibliotecaria, esta e la debe realizar acorde a su estructura física y organizacional, la cual permita responder a las necesidades de los usuarios, mejorando los sistemas de atención y actualizando su contenido bibliográfico físico y en forma virtual.

En la edificación de los conocimientos en los diferentes paradigmas educativas, sostiene Bordón (2015), que es importante el poder tener establecido el objetivo y finalidad que se desea realizar, en base a sus recursos informativos que dispone, por ello estas entidades deben estar actualizándose en forma constante, ya que lo impone las nuevas exigencias virtuales y por la existencia de nuevos modelos de evaluación y gestión, los cuales permiten identificar las modalidades de trabajo, que conlleva a mejorar la dinámica de la información.

Las bibliotecas, según Velasco (2010), son sitios en los cuales se accede todo el público que requiere información de todo tipo y que permita mejorar el conocimiento de las personas. Por ello estas entidades de información académica, se las ubica en los centros de educación más que todo superior, las cuales mejoran su calidad de atención de acuerdo con los cambios que da la sociedad en lo referente a los tipos de información.

Según Rey (2013), estas entidades deben estar en constante evolución, para que sea situada como una biblioteca apta para obtener información actualizada, acorde a la información académica y de otro tipo que requiera el usuario, las misma que se encuentra dada por el soporte de textos actualizados, lo que las hace que tengan un mejor criterio de los servicios que ofrecen, más que todo el proactivo, el cual el permite mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.

Hasta hace poco, sostiene Pinto (2012), indica que se establecía como finalidad en las bibliotecas en ubicarlas de acuerdo con la riqueza de sus recursos bibliográficos. Por ello estas entidades se han enfocado en manifestaciones de tipo cualitativo y cuantitativo, con el propósito de poder regir la forma de actuar y dar servicios, con recursos que ofrecen las bibliotecas.

También, en la actualidad existe la tendencia de la existencia de niveles que se dirigen a ser evaluados para mejorar el rendimiento laboral del personal de la biblioteca y poder cumplir con los requerimientos de los usuarios. Por ello se establecen varios criterios que han permitido el poder evaluar su rendimiento de gestión, entre ellos:

- Satisfacción general del usuario
- Disponibilidad de material académico y su uso
- Facilidades y usos que ofrece la biblioteca
- Tipos de servicios de información virtual (Proaño T., 2017)

Por ello, las bibliotecas, según Parra (2015), se han constituido en entidades que representan a los centros de educación superior, las cuales son avales para la acreditación de las universidades, en las cuales se tienen planificados varios tipos y formas de su calidad de gestionar sus servicios y poder consolidar al personal que labora en esta entidad. Para ello se aplican varias técnicas de gestión de servicios de calidad, donde su forma de actuar permite mejorar el sistema institucional.

En tal razón, en lo referente a la calidad de gestión, existen varios que permiten que una biblioteca de índole universitario establezca los siguientes parámetros:

- Cambios que se deben incrementar para conducir a mejoras en forma continuada.
- Obligación del personal de la biblioteca de desarrollar líderes
- Incrementar su participación en el personal para la toma de decisiones
- Implementación de formación que se imparte al personal laboral
- Ayudar al rompimiento de barreras entre los departamentos
- Proporcionar metodologías de mejora a los usuarios (Arman Y., 2017)

Pero existen, ciertas mejoras que hacen que existan barreras que se implementan por la gestión de calidad, las cuales pueden hacer que estos parámetros no se den, tales como:

- No se permite una solución en forma adecuada a los problemas existentes
- El personal bibliotecario, debe de tener las habilidades correspondientes según los requerimientos de los usuarios.
- En estas entidades los puestos laborales intermedios se encuentran bajo amenazas
- El personal que labora en las bibliotecas, no se sienten acorde por el empleo no adecuado, según la entidad en que labora.
- Muchos empleados no tienen tiempos establecidos, que van acorde a sus tareas de formación académica.
- Otros empleados consideran que las actualizaciones son mejoras que se deben dar en forma continua (Bordón G., 2015)

En este aspecto, se considera que los servicios que ofrecen las bibliotecas se encuentran sujetas a constantes cambios, como parte de su mejoramiento en la calidad de sus servicios:

- Implementación de su teoría en forma de módulos organizativos
- Difusión entre el personal sobre una nueva forma de calidad y atención al usuario
- Adoptar en parte la definición empresarial y las diferentes técnicas de gestión por parte del personal que labora en estas entidades (Pinto H., 2012).

En este aspecto, es necesario señalar que en la determinación de los servicios que se ofrecen, está el nivel de satisfacción del usuario que es atendido por el personal de la biblioteca, en donde la evaluación del personal es evaluado ofrece el respectivo control de sus actividades administrativas y permite establecer la calidad de servicios, por ser un personal capacitado, e cual asegura una adecuada organización de sus servicios, y por ello existen servicios que le permiten establecer lo que realizan:

- Existen las normativas y recomendaciones sea a nivel nacional e internacional aplicadas
- En los resultados que se obtienen que son comparados con otras bibliotecas
- La existencia de la evolución propia de la biblioteca en relación con el tiempo de funcionamiento (Proaño T., 2017).

Manifiesta García (2015), que en lo referente a la aplicación del cuestionario de LibQual, el cual se lo utiliza para medir el accionar del comportamiento del personal bibliotecario a nivel mundial y que se encarga de por medir y evaluar la calidad de los servicios, su nivel de percepción de los usuarios que utilizan en la atención a sus requerimientos.

METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo descriptiva, para lo cual se empleó el análisis de documentos, para ello se empleó la metodología histórica y lógica en el cual se tomó una muestra que fue representada por 100 estudiantes que son usuarios de la biblioteca en forma usual y se tomó como parte de información a la calidad de los servicios que tiene esta biblioteca.

Para lo cual, se aplicaron varias preguntas que fueron empleados como items de manera específica, con respuestas predeterminadas en base al cuestionario de LibQual (Ñuria J., 2015), el cual es un instrumento empleado en varios países, en el cual se aplica la metodología de calidad de servicios, el cual abarcó 22 preguntas, que se encontraron segmentadas en tres dimensiones, como la del valor afectivo del tipo de servicio; la biblioteca como espacio de consulta y el control de la información requerida.

En el cual al entrevistado se le asignaron varias calificaciones de acuerdo con sus interrogantes establecidas en cada dimensión, en la escala del 1 al 9, el primero con valor bajo y el último con valor alto. Donde en la obtención de los datos, se pudo establecer el nivel de percepción que tuvieron los usuarios. Para ello el estudio se encontró sujeto a las normas éticas, con lo cual se pudo posibilitar y asegurar el respeto a la opinión de los participantes, en el cual se observaron sus criterios, opinión para poder tener na nueva generación de conocimientos, sin afectar a los principios éticos, para poder aplicar un modelo de gestión de calidad en la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila que pertenece a la Universidad Técnica de Manabí.

RESULTADOS

De acuerdo con lo manifestado, se tomó como muestra a 100 estudiantes de esta entidad superior y que acuden en forma continua a esta biblioteca, en la cual realizan consultas e investigaciones con sus actividades académicas. Por lo que acorde a los resultados obtenidos de los estudiantes entrevistados y para poder realizar el análisis de las dimensiones establecidas en el cuestionario, que se expresa en la tabla 1, se establecen los siguientes componentes.

Tabla 1. Indicadores del análisis

Nivel Máximo (VM)	Es aquella persona que piensa por debajo del cual el servicio se podría considerar.
Nivel Observado (VO)	Indica a quien percibe y observa en la biblioteca cuando se da el servicio.
Nivel Deseado (VD)	Es el puntaje que se da en virtud de lo que le gusta del servicio.
Adecuación del Servicios	Es calculado mediante los valores de los observado y el mínimo ($A=VO-VM$). Cuando el resultado es negativo indica evidencia que el servicio no es el adecuado.
Superioridad	Cuando mayor es el valor que se obtiene mejor es el servicio. Evidenciando que es la diferencia en los valores de los observado y del valor deseado ($S=VO-VD$). Es decir que si el resultado es positivo indicará que el servicio ofrecido es de calidad, pero si es negativo no es de calidad. Es el margen que debe tener entre el valor mínimo, observado y deseado. ($ZT=VD-VM$) Esto permitirá el 100*100 de lo que el usuario desea como servicio. $DM-S= Adecuación/ Zona Tolerante*100$ Cuando el DM se registra por debajo de 0 señala que en la biblioteca no se está realizando lo requerido para poder satisfacer las necesidades del usuario, pero si este es superior a 100 señala que está por el valor que se desea. Pero el DM Score negativo es un indicador de marca VM Score que indica la necesidad de actuar sobre la biblioteca.

Fuente: (Pinto H., 2012)

La dimensión se la considera al valor afectivo del servicio (VA) por los estudiantes en la cual se mide la percepción que tiene el usuario de los servicios que presta a la persona de la biblioteca.

Tabla 2. Resultados del Valor Afectivo del servicio LibQual para los estudiantes.

Pregunta	Mínima VM	Observado VO	Deseado VD	Superioridad	Adecuación	Zona de tolerancia	Score DM
Af1. El personal da la respectiva confianza	6.73	6.85	7.05	-0.21	0.13	0.33	37.18
Af2. El personal de la biblioteca da una atención personalizada.	6.78	6.72	7.26	-0.55	-0.07	0.49	-12.65
Af3. El personal es amable.	6.85	6.81	7.39	-0.59	-0.05	0.55	-7.50
Af4. El personal da muestra de buena atención para responder las preguntas planteadas.	6.92	6.88	7.27	-0.40	-0.04	0.37	-9.70
Af5. El personal tiene el adecuado conocimiento y está en capacidad a responder a las preguntas.	6.97	6.79	7.30	-0.51	-0.19	0.34	-53.52

Af6, El personal es atento con el usuario.	6.92	7.98	7.35	0.64	1.07	0.45	243.43
Af7. El personal entiende las necesidades del usuario	6.95	6.83	7.45	-0.64	-0.13	0.51	-24.58
Af8. El personal tiene la voluntad de ayudar a los usuarios.	6.93	6.67	7.56	-0.90	-0.27	0.64	-42.28
Af9. El personal muestra que es fiable en el tratamiento con los usuarios.	6.98	6.90	6.85	0.06	-0.09	0.14	64.45
TOTAL	6.89	6.94	7.28	-0.35	0.05	0.40	11.54

Elaboración: José Javier Guillén Macías

Para poder identificar los valores de más bajo valor, el observado y deseado se procedió a la suma de respuestas obtenidas que fueron en total de 2339, que fueron divididas para las encuestas aplicadas que fueron 100, de la misma que se obtuvo como resultado 6.73. Para en lo posterior se procedió a la aplicación de las fórmulas de superioridad (VO-VD) y de la adecuación (VO-VM), con la finalidad de conocer los valores, los cuales si fueron positivos indicaron una aceptación del usuario, pero si fue negativo se establece la necesidad de realizar planes de mejora. Por lo que en resultados de manera general el valor mínimo obtenido por los estudiantes fue de 6.89, y el total observado fue de .94 sobre 9.

Pero en el valor observado que fue de 6.94, este se encontró por encima del mínimo aceptado por el usuario, el cual conlleva a que el nivel de educación es el adecuado, con un resultado equivalente a 0.05. Pero en lo referente al valor de la superioridad se obtuvo un valor correspondiente a -0.35 que mostró que el servicio no es de calidad. Mientras que el DM Score que reflejó los resultados en porcentaje, este fue positivo, con un resultado del 11.54% sobre 100, el cual señala que el servicio dado se encuentra dentro del margen de aceptación, evidenciando entre el mínimo y el observado por el usuario, pero no llegó a cubrir las expectativas establecidas por los usuarios que fue el valor deseado.

En lo referente a la dimensión del valor afectivo del servicio dado, en la tabla 2, se indica que los estudiantes entrevistados percibieron una adecuación negativa en 7 ítems. En el cual el de menor aceptación fue el de adecuación, que correspondió a las preguntas 8 con -0.28. mientras que el personal manifestó la voluntad de ayudar a los usuarios, lo cual establece que los estudiantes perciben que el personal de la biblioteca no le ayuda en la atención de sus consultas de forma efectiva. En lo referente al índice de superioridad se estableció de acuerdo con los resultados obtenidos de cada ítem que fueron iguales, debido que presentaron valores negativos, donde en la pregunta 8 fue de -0.91 que reflejó el menor valor de superioridad, estableciendo que los estudiantes manifestaron que el servicio no es de calidad.

Tabla 3. Resultados de la biblioteca como espacio (ES) por los estudiantes.

Pregunta	Mínima VM	Observado VO	Deseado VD	Superioridad	Adecuación	Zona tolerancia	de Score DM
Es1. Espacio de la biblioteca que ayuda al estudio y aprendizaje.	6.92	6.52	7.10	-0.59	-0.41	0.18	-22064
Es2. Espacio de la biblioteca que es un lugar tranquilo para el trabajo individual.	6.81	6.48	7.18	-0.71	-0.35	0.37	-92.14
Es3. Espacio de la biblioteca	6.91	6.74	6.99	-0.27	-0.18	1.10	-178.80

que tiene confort y es acogedor.							
Es4. Espacio de la biblioteca idóneo para estudiar y la investigación.	6.94	6.81	7.07	-0.28	-0.15	0.14	.107.07
Es5. Existencia de espacios colectivos de grupos	6.96	6.96	7.38	-0.43	0.00	0.43	0.69
Total	6.91	6.70	7.15	-0.46	-0.02	0.25	-87.45

Elaboración: José Javier Guillén Macías

De acuerdo con la terminología empleada, de acuerdo al total del servicio mínimo establecido por los estudiantes que fue de 6.91 sobre 89, donde el total observado fue de 6.70 y de acuerdo a estos resultados el valor observado se encuentra inferior al mínimo aceptado por los estudiantes, lo cual indica que el nivel de adecuación es negativo, el cual dio como resultado negativo equivalente a -0.21 y los servicios no tienen la debida superioridad de -0.45. posteriormente el resultado del DM Score fue negativo, el cual presentó un valor de -87.45% sobre el 100 por ciento, lo que indica que este servicio no se encuentra dentro del nivel de tolerancia, es decir que la biblioteca no tiene el espacio adecuado y necesita una mejora.

Mientras que en lo correspondiente a dimensión de la biblioteca como se observa en la tabla 4, se observó que los estudiantes percibieron un nivel de educación negativo en casi todos los ítems, registrando el menor valor el de la pregunta 1 con -0.41 que es el espacio de la biblioteca que permite el estudio y aprendizaje. Mientras que en el índice de superioridad se observó que la pregunta 2 registro un valor negativo de -0.70 que establece a que los estudiantes consideran que la biblioteca no es un lugar adecuado para sus estudios y consultas.

Tabla 4. Resultados del control de los estudiantes.

Pregunta	Mínima VM	Observado VO	Deseado VD	Superioridad	Adecuación	Zona de tolerancia	Score DM
CI1. Acceso de recursos electrónicos desde su hogar.	7.19	6.99	6.98	0.00	-0.20	-0.19	100.00
CI2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar la información a los estudiantes.	6.91	7.06	7.38	-0.34	0.16	0.50	30.92
CI3. Materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades	6.94	7.16	7.20	-0.05	0.23	0.27	84.28
CI4. Recursos digitales cubren sus necesidades	6.99	7.12	7.09	0.05	0.15	0.11	137.15
CI5. Equipamiento moderno que permite su acceso rápido y fácil	7.11	7.08	7.54	-0.45	-0.04	0.45	-6.77
CI6. Instrumentos para recuperar informaciones fáciles de usar	7.41	6.85	7.43	-0.59	-0.56	0.03	-2412.56
Ci7. Accede fácilmente a la información	6.87	7.11	7.28	-0.19	0.24	0.42	57.05

electrónica.

CI8. Revistas en versión electrónica	6.87	7.21	7.58	-0.39	0.35	0.73	47.80
TOTAL	7.04	7.07	7.31	-0.25	0.05	0.29	13.54

Elaboración: José Javier Guillén Macías

Con los resultados establecidos en la tabla 4, se pudo establecer que el mínimo identificado por parte de los estudiantes fue de 7.04 y el que fue observado de 7.07 sobre el 9, en el cual se pudo evidenciar que este fue superior al valor mínimo, lo que da a entender que debe existir una adecuación, con el resultado de 0.05, pero los servicios no tienen un nivel de superioridad que sea positiva de -0.25.

Mientras que en la tercera dimensión se pudo establecer el control de la información que proviene de la tabla 4, donde los estudiantes encuestados percibieron que existió un nivel de adecuación positiva en los 4 ítems que se presentaron, siendo el de mayor valor el correspondiente al número 7, el cual indica que se puede acceder a la información por medios electrónicos, con el valor de 0.24. Mientras que los índices de superioridad registraron un valor negativo de 0.59 lo cual indica que existe insatisfacción que lo señalan los estudiantes que no logran recuperar información que ellos requieren.

DISCUSIÓN

En correspondencia con los resultados se establece que los obtenidos en esta investigación son similares a los registrados por Morales (2018), el mismo que en un estudio a los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí, acerca de la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, en el cual se concluyó que la dimensión de control de la información y valor afectivo son adecuados y favorables. En tanto que la dimensión de espacio como la biblioteca establecen que su percepción fue negativa y estos resultados tienen similitud con esta investigación.

Por su parte señala (Ñuria J., 2015), que uno de los principales factores está en la caracterización del proceso, al cual se encuentra asignado, en las áreas de consulta y de material bibliográfico, en el cual se pudieron relacionar los parámetros de calidad, disposición acceso al material bibliográfico, con documentos actualizados, por medio de los indicadores de servicio (García O., 2015).

También en resultados de investigaciones obtenidas, muestras que posterior a la aplicación del cuestionario LibQual en los estudiantes de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, los estudiantes recibieron de forma negativa la dimensión de sus espacios como parte de la biblioteca con -0.21, lo cual implica que estas no son adecuadas para las instalaciones de esta biblioteca, que resulta a lo expresado por (Bravo, 2019) y (Quindemil A. & Plúa D., 2016).

En tal razón, la aplicación de este cuestionario permitió mostrar que la existencia de las tres dimensiones que fueron evaluadas por los estudiantes logró valores positivos en su adecuación, evidenciando que los servicios bibliotecarios se encuentran acorde a las necesidades de los estudiantes, pero se pudo registrar una superioridad negativa, por lo que los servicios no alcanzan la percepción de calidad.

CONCLUSIONES

En base a lo expuesto y mediante la aplicación del cuestionario de LibQual a los estudiantes que asisten a esta biblioteca, se pudieron observar debilidades, en las dimensiones de valor afectivo de los servicios de la biblioteca, tales como falta de espacio, y en la parte de control de información esta tuvo una percepción negativa.

Los resultados del cuestionario mostraron que se la dimensión que necesita mayor atención es el espacio para la biblioteca, también mayor atención, con valor negativo en la superioridad del 0.46 y en adecuación 0.022, estableciendo que no cumple con las expectativas de los que se observó por los estudiantes encuestados.

También los estudiantes mostraron en la variable de superioridad que los servicios son aceptables en lo referente al valor afectivo, espacio y en el control de la información. Pero en la adecuación los estudiantes piensan que debe existir un plan de mejoras y que no cumple con sus expectativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arman Y. (5 de Agosto de 2017). *La gestión de calidad bibliotecaria*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>.

Bordón G. (7 de agosto de 2015). *Sistema de gestión de calidad en bibliotecas*. Recuperado el 22 de Febrero de 2021, de <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx> [consultado 07/08/2015].

Bravo, A. S. (2019). *calidad de los servicios de la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila" de la Universidad Técnica de Manabí*. Portoviejo, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.

Cordova L.& Joza C. (2016). La cartera de servicios de información para la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Journal of library and information Sciences* (<https://doi.org/10.15640/jlis.v4n2a5>), Pág. 29-37.

García O. (12 de Febrero de 2015). *Elementos del sistema de gestión de calidad en una biblioteca universitaria*. Obtenido de <https://goo.gl/ExNMXX> [consultado 16/11/2015].

Morales R. (2018). Sistematización de los procesos técnicos en la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*. ISSN: 1988-7833, Portoviejo, Ecuador. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020

Morillo A. (10 de Octubre de 2015). *Dimensiones para el estudio de calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/914694605?accountid=49777> [consultado 10/10/2015].

Núria J. (11 de Febrero de 2015). *Gestión de calidad en la biblioteca*. Obtenido de <https://goo.gl/ordTeY> [Consultado 10/10/2015].

Parra D. (11 de Junio de 2015). *Las bibliotecas*. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6136.pdf>.

Pinto H. (23 de Marzo de 2012). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias experiencias españolas. *Revista española de documentación científica Vol 30 N° 3*, Pág. 364-383. Recuperado el 29 de Julio de 2021

Proaño T. (22 de Mayo de 2017). *La evaluación de la gestión bibliotecaria*. Recuperado el 13 de Junio de 2021, de http://www.anabad.org/organizacion/murcia/bibliotecaycalidad_documentacion.htm.

Quindemil A.& Plúa D. (11 de Noviembre de 2016). Manual de procedimientos de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista International Multilingual Researc. Published by American Research Institute Policy Depelopment*, Pág. 54-66. Recuperado el 22 de Enero de 2021

Rey F. (2013). *Evaluación y gestión de la calidad de servicios de las bibliotecas universitarias*. Madrid, España: Editorial Aedos. Recuperado el 23 de Febrero de 2021

Velasco H. (2010). *Gestión de calidad bibliotecaria. Mejora continua y sistemas de gestión*. Madrid, España: Editorial Piramide. Recuperado el 9 de Marzo de 2021

Vinces F. (2017). *Estudio de gestión de calidad en la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo*. Portoviejo, Ecuador: Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo. Recuperado el 8 de Marzo de 2021

Zambrano M. (2019). Calidad de servicios de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/calidad-servicios-biblioteca.html>), Pàg. 78-123.