UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
EBCI Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

e-Ciencias de la Información

Calidad de los servicios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, Ecuador

Kelvin Ariel Espinoza Mendoza, Kevin Javier Ponce Valeriano, Eneida María Quindemil Torrijo, Felipe Rumbaut León y Franklin Padrón Quindemil

Recibido: 28/08/2023 | Corregido: 26/04/2024 | Aceptado: 30/04/2024

e-Ciencias de la Información, volumen 14, número 2, Jul-Dic 2024 (cierre de edición, 31 de diciembre)
DOI: https://doi.org/10.15517/eci.v14i2.56303
ISSN: 1649-4142

CC BY NC SA

¿Cómo citar este artículo?

Espinoza Mendoza, K. A., Ponce Valeriano, K. J., Quindemil Torrijo, E. M., Rumbaut León, F. y Padrón Quindemil, F. (2024). Calidad de los servicios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, Ecuador. *e-Ciencias de la Información, 14*(2). doi: 10.15517/eci.v14i2.56303

Calidad de los servicios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, Ecuador

Quality of the services of the Library of the Museum and Historical Archive of Portoviejo, Ecuador

Kelvin Ariel Espinoza Mendoza 1 *Kevin Javier Ponce Valeriano 2* *Eneida María Quindemil Torrijo 3*
Felipe Rumbaut León 4 *Franklin Padrón Quindemil 5*

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, Ecuador. Se implementó una metodología descriptiva con un enfoque mixto que incorporó el análisis documental, el método analítico sintético e inductivo-deductivo en la interpretación de la literatura consultada, la entrevista al personal de la biblioteca y el test estandarizado LibQUAL+ aplicado a una muestra de los usuarios que asisten a esta institución. Se examinaron tres dimensiones: el valor afectivo, la biblioteca como lugar y el control de la información. Aunque las apreciaciones del valor efectivo estuvieron sobre la media-alta, la biblioteca como lugar y el control de la información fueron apreciados sobre la media-baja; por ende, es necesario atender los indicadores de estas dimensiones cuyos valores estén por debajo de 50 puntos. En conclusión, se destaca la factibilidad de la herramienta empleada para valorar la actividad bibliotecaria desde los criterios de los usuarios. Se considera como posible línea futura de investigación la propuesta de mejoras que lleven a un mejor posicionamiento de esta institución en términos de calidad de servicios bibliotecarios.

Palabras Clave: *Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo; LibQUAL+; servicios bibliotecarios; gestión de la calidad; evaluación de los servicios.*

ABSTRACT

This work aims to evaluate the quality of library services at the Museum and Historical Archive Library of Portoviejo. A descriptive methodology was applied, with a mixed approach that incorporated documentary analysis, synthetic and inductive-deductive methods in interpreting the literature consulted, interviews with library staff, and the standardized LibQUAL+ test applied to a sample of users attending this institution. As a result, attention is required in addressing the three dimensions evaluated: affective value, the library as a place, and information control. Although the assessments in affective value are above average-high, the dimensions of the library as a place and information control present results below the average; it is necessary to address the indicators of these dimensions whose values are below 50 points. In conclusion, the feasibility of the tool applied to assess library activity from the users' criteria is highlighted, with proposed future lines of improvement aimed at better positioning this institution in terms of the quality of library services.

Keywords: *The Library of the Museum and Historical Archive of Portoviejo; LibQUAL+; library services; quality management; service evaluation.*

Video presentación: https://youtu.be/0GILBR3ioW4

1. Universidad Técnica de Manabí. Manabí, ECUADOR. kespinoza8940@utm.edu.ec
2. Universidad Técnica de Manabí. Manabí, ECUADOR. kponce9505@utm.edu.ec
3. Universidad Técnica de Manabí. Manabí, ECUADOR. equindemil@gmail.com
4. Universidad Técnica de Manabí. Manabí, ECUADOR. frumbaut@gmail.com
5. Universidad Americana de Europa. Manabí, ECUADOR. franklin.pq90@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.15517/eci.v14i2.56303

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad y, en específico, la evaluación de las instituciones de información y sus servicios constituyen una preocupación y un tema de debate actuales. En el entorno organizacional, las bibliotecas se han hecho presentes aplicando diversas normativas, modelos y herramientas que les permiten visualizar su funcionamiento en busca de instaurar la mejora continua en sus procesos y servicios.

Al respecto, los principios de la política de calidad dentro de las bibliotecas deben ser conocidos por todo el equipo encargado para obtener resultados efectivos en el menor tiempo posible. Este conocimiento facilita el desarrollo de un trabajo que tenga ritmos compatibles con las actividades diarias e incide positivamente en el cumplimento de las expectativas y demandas de los usuarios, mejorando la satisfacción del cliente y la evolución de las bibliotecas.

En la literatura consultada se observaron dos tendencias fundamentales en cuanto a gestión de la calidad de los servicios bibliotecarios: la medición de la calidad a través de indicadores de rendimiento, eficacia, eficiencia, impacto, entre otros, y la evaluación de la calidad desde la perspectiva y visión del usuario. Si bien muchos estudios se derivan de la primera tendencia (Lancaster, 1996; Lindauer, 2000; Pinto-Molina y Suárez, 1999; Pitt et al., 1997), en la actualidad prima la segunda tendencia; esta engloba varios estándares internacionales para evaluar los servicios y la gestión de las bibliotecas, entre ellos, destaca la Norma ISO 9001:2015 (Chumpitazi-Pasapera, 2018).

Como parte de esta segunda tendencia aparece el test estandarizado LibQUAL+, instrumento para el análisis y la recolección de datos, basado en la teoría de la brecha, la cual explica que la valoración de la calidad por parte del usuario se categoriza en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido). Se pueden identificar las zonas de tolerancia al servicio bibliotecario y sus resultados se consideran altamente confiables a partir de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach y del Análisis de Componentes Principales (Cobacango-Villavicencio y Macías-Yepez, 2016; Huamán et al., 2008; Thompson et al., 2003).

Durante la revisión bibliográfica varios trabajos evidenciaron un fuerte interés en la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias, pero también otros mostraron una creciente preocupación por el comportamiento en el ámbito de las bibliotecas públicas. Bajo ese escenario, resalta el trabajo de Mamani (2022), quien dirigió su investigación de grado hacia la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, Perú, en el año 2020, y recurrió al test estandarizado LibQUAL+ como una de las herramientas.

En el contexto ecuatoriano, Claudio-Molina y López-Manjarrez (2020) estudiaron la calidad del servicio percibido por docentes y estudiantes de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en el período septiembre 2019-febrero 2020. Adoptaron una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo, mediante el cuestionario LibQUAL+ con 22 ítems, una escala de evaluación del 1 al 9 y tres dimensiones: Valor afectivo del servicio (atención que brinda el personal), Biblioteca

como espacio (percepción del ambiente físico), Control de información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales). Así mismo, Morales et al. (2019) llevaron a cabo un estudio de usuario para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en la Universidad San Gregorio de Portoviejo en el período 2017-2018, a través del test o cuestionario LibQUAL+.

Según lo expuesto, es factible valorar el servicio ofrecido en una biblioteca con base en las expectativas de los usuarios; ello contribuiría a implementar acciones de mejora y a brindar servicios pertinentes y de calidad. Aunque los referentes apuntan al mayor uso del test estandarizado LibQUAL+ en bibliotecas universitarias que en bibliotecas públicas, dicha herramienta también puede ser útil en estas últimas, tal cual lo demostró Mamani (2022) en las bibliotecas públicas de Puno.

Entonces, un estudio sobre este particular en la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo sería muy valioso, por tratarse de una entidad de carácter público que, según la Red de Museos de Manabí (2020), constituye un referente significativo en Ecuador para investigaciones y consultas, pues alberga más de 4000 ejemplares entre textos artísticos y culturales de la provincia de Manabí. Además, cumple un papel crucial al respaldar actividades reconocidas, como «Tardes de poesía», «Visitando con la lectura», «Peques lectores», «Ludoteca», «Tambos de lecturas» y otras iniciativas. Identificar las posibles debilidades en los servicios de esta institución mostraría el camino a seguir para la búsqueda de alternativas a favor de la satisfacción de los usuarios. Por ello, en esta investigación se plantea la siguiente problemática: ¿Cómo se valora la calidad de los servicios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo?

Con eso en mente, esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, cuyos resultados se considerarán en futuras investigaciones para desarrollar una propuesta de mejora en la calidad de los servicios y procesos de esa institución.

2. REFERENTES TEÓRICOS-CONCEPTUALES SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

La gestión de la calidad de los servicios de información en bibliotecas públicas es esencial para que los usuarios reciban un servicio eficiente y ameno. Esto implica ejecutar procesos y estándares que garanticen la precisión, la accesibilidad y la relevancia de la información, así como la atención al usuario y la mejora continua de los servicios. De tal manera, se asegura que los usuarios accedan a recursos confiables y actualizados y se sientan asistidos desde la biblioteca.

2.1. Consideraciones sobre la gestión de la calidad y su implicación en bibliotecas

En el siglo XXI comienzan a surgir programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados. En detalle, el sistema de gestión de la calidad considera diferentes normas y asegura tanto el control de todos los procesos como la mejora continua. La

evaluación documental en los procesos de gestión de la calidad evoluciona siguiendo un paradigma moderno; en ese sentido, se ajusta a criterios tecnológicos que pongan a disposición de los usuarios alternativas para obtener información según sus necesidades (Pérez et al., 2014).

Para Izquierdo et al. (1996), el modelo de implementación de calidad debe contemplar cuatro áreas clave: la adquisición, que comprende las actividades relacionadas con la obtención de documentos, donde la biblioteca desempeña un papel como usuario; los procesos técnicos, que incluyen las actividades relacionadas con la preparación y disponibilidad de los documentos para los usuarios; la difusión de información, que comprende los servicios de información y referencia, donde la biblioteca actúa como proveedor; y la evaluación, aplicable a tres niveles: del sistema en su conjunto, de los servicios ofrecidos y de los procesos internos.

La gestión de calidad en los servicios de información de bibliotecas públicas es parte fundamental del sistema organizativo de la biblioteca. La administración de servicios permite llevar un control y análisis de su estructura interna y externa, incluyendo la interacción con el usuario, conocido como el centro de todo servicio. Refirió Fernández (1999) que el objetivo principal de las bibliotecas redunda en proporcionar y satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por lo que es preciso tener un servicio de calidad que compagine con sus expectativas.

En cuanto al término *calidad del servicio*, Cervantes et al. (2018) propusieron que esta se asocia con los esfuerzos que cada organización debe realizar en la creación de una cultura, la cual permita producir bienes y prestar servicios considerados de calidad. Esto, con el objetivo de optimizar la productividad y los beneficios, garantizando, a la vez, la permanencia y la competitividad en el mercado, así como la satisfacción de los clientes. El aporte de las bibliotecas ha mejorado de forma oportuna y relevante el desarrollo educativo de los usuarios. De tal manera, toda actividad bibliotecaria desempeñada con calidad aumenta las posibilidades de fortalecer la sociedad y la información.

En correspondencia, Vásquez y Gabalán (2019) son del criterio de que, por medio de los servicios de información, la biblioteca puede expandir su alcance operativo, fortalecer sus competencias y mostrar su capacidad de adaptación e innovación, con el propósito de enfrentar los cambios constantes del entorno globalizado, donde es primordial la satisfacción de los usuarios. En este contexto, al tener en cuenta la valoración de los usuarios, se optimiza la actividad bibliotecaria, pues se introduce la mejora continua en los procesos y se asegura la calidad.

De acuerdo con García y Rodríguez (2018), la evaluación de los servicios demanda un adecuado proceso, en el cual se establezcan criterios y métodos de medición para valorar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Además, el profesional de información debe estar preparado para satisfacer las exigencias y necesidades informativas de sus usuarios. En efecto, a medida que la biblioteca se evalúa, incrementan las oportunidades para mejorar los procesos bibliotecarios y optimizar el funcionamiento de la institución. Asimismo, la calidad de los servicios crea mayor interés de los usuarios por acceder a la biblioteca y utilizar sus recursos; ese hecho facilita, así, resolver demandas o necesidades informativas e investigativas.

Revista e-Ciencias de la Información
revista.ebci@ucr.ac.cr | http://revistaebci.ucr.ac.cr | ISSN 1659-4142

Uno de los retos de las bibliotecas está en demostrar a la comunidad la calidad de sus servicios. Tal análisis parte desde la perspectiva de los usuarios en cuanto a si los servicios cumplen con sus expectativas y si están satisfechos con la información que se les brinda. En las bibliotecas universitarias los servicios influyen notablemente en las evaluaciones institucionalmente relevantes, tales como la productividad del profesorado y los resultados académicos de los estudiantes (Aparicio et al., 2021).

Como se mencionó, la biblioteca ha evolucionado a través del tiempo, siendo la calidad de los servicios un requisito fundamental en la búsqueda de respuestas para los usuarios. En el estudio efectuado por Paredes y Pérez (2018), se precisan los aportes de la Norma ISO 9001:2015 y el modelo EFQM para la mejora de los procesos en las organizaciones. Cabe indicar que el segundo brinda asesoría para la calidad total, mientras que la primera consiste en desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, enfatizando la adopción de un enfoque en los procesos a fin de cumplir los requisitos del cliente y garantizar su satisfacción. Esta norma contiene siete principios de gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones (Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR], 2015).

Así, por un lado, Chamoly y Palomino (2021) se pronunciaron en relación con la calidad de los servicios desde tres perspectivas: la calidad esperada, la calidad satisfactoria y la calidad que agrada. Por otro lado, Zambrano y Alcívar (2019) opinaron que es fundamental investigar y atender las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto implica estudiar las valoraciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido, pues el usuario requiere contar con un servicio de información accesible, adecuado, seguro y confiable.

En suma, la calidad de los servicios de información es una cuestión que se debe tener presente en las instituciones informativas; todo servicio bibliotecario confiable es bien demandado y utilizado por parte de la ciudadanía. Definitivamente, los usuarios esperan de la biblioteca servicios que agraden y satisfagan sus necesidades informativas e intereses temáticos. Por eso, es importante que las bibliotecas se autoevalúen e implementen servicios con valor añadido, de forma que puedan cumplir con dichas expectativas.

2.2. Alternativas en relación con la evaluación de la calidad de los servicios de información en bibliotecas: el test estandarizado LibQUAL+

Las exigencias de calidad llevan consigo una constante preocupación por realizar evaluaciones sistemáticas que sitúen el servicio en un determinado nivel. Al respecto, analizar el grado de satisfacción del usuario, garantizar que la dirección de la biblioteca y los servicios de información atiendan los requisitos fundamentales para desarrollar una labor encomiable, conseguir que la biblioteca alcance un nivel de calidad reconocido por la sociedad y valorar el trabajo en su conjunto, son cuestiones que deben estar en la mirada de todo el personal bibliotecario.

Pese a que la calidad del servicio es difícil de medir, debido a su naturaleza intangible, algunas investigaciones señalaron cómo abordar el asunto. Es el caso del trabajo concretado por la Consejería de Economía, Empleo y

Administraciones Públicas (2018) sobre la Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, España, en el año 2017. A través de dos cuestionarios aplicados *ad hoc*, uno a 207 niños y el otro a 146 adultos que hicieron uso de la institución, se recopilaron 353 encuestas. Estos datos fueron posteriormente analizados con el programa estadístico SPSS. Las valoraciones de los usuarios fueron descritas con medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica); el resultado de valoración general de la calidad fue 3 sobre 3, lo cual indica un alto grado de satisfacción con los servicios.

Albinagorta-Zuasnabar y Camac-Dextre (2021) aplicaron la metodología 5 s en la medición de la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Perú, en el año 2019. Conforme sugirieron los autores, dicha metodología debe ser evaluada y monitoreada constantemente a fin de mantener los resultados más convenientes para la institución. Esta se conforma de cinco dimensiones que buscan mejorar la calidad de servicio:

1. Seleccionar: se trata de distinguir entre los elementos que se utilizan y los inútiles. El objetivo es lograr una organización eficiente mediante la identificación de productos e instrumentos certificados y aquellos sin un registro de autenticidad. Es decir, intenta eliminar obstáculos que impidan un buen servicio.
2. Ordenar: tiene como objetivo organizar las cosas para que las personas puedan encontrar lo que buscan de manera rápida y sencilla. Por lo tanto, los trabajadores deben asegurarse de que todo esté ordenado y accesible. Es indispensable llevar a cabo esta fase dentro de las bibliotecas con el fin de garantizar la satisfacción de los usuarios al momento de efectuar la búsqueda de documentos.
3. Limpieza: el propósito de este proceso es mantener los documentos libres de cualquier material que pueda perjudicar o alterar la información bibliográfica. Con miras a crear un ambiente apto para todos los usuarios, se busca planificar e implementar actividades que prioricen la reducción de polvo y suciedad dentro de todas las áreas.
4. Estandarizar: el uso de herramientas resulta esencial para mantener unas condiciones ideales, la organización, la ubicación y el orden. Esta dimensión es crucial porque las reglas establecidas especifican lo que debe hacer cada empleado en su área de trabajo. Además, facilita la creación de procedimientos que fomentan la participación de todos y es muy útil para ajustar las características del servicio.
5. Disciplina: se aplica al final y se caracteriza por buscar y llevar a cabo planes enfocados en mejorar significativamente el servicio a los usuarios. La implementación de estrategias asegura la mejora continua y el cumplimiento de las acciones y medidas por parte de todos los trabajadores. Este enfoque propicia un servicio de alta calidad y la aceptación positiva de los usuarios.

2.2.1. El test estandarizado LibQUAL+: Consideraciones

El modelo LibQUAL+ facilita la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, mediante el uso de las respuestas para la mejoría de procesos y la toma de decisiones en la biblioteca. Frente al aporte de esta herramienta en la gestión de las bibliotecas, se precisa mencionar varios estudios, los cuales comprueban la validez del instrumento y se reconocen a lo largo de este epígrafe.

Revista e-Ciencias de la Información
revista.eboci@ucr.ac.cr | http://revistaeboci.ucr.ac.cr | ISSN 1659-4142

Por una parte, Ferrer y Rey (2005), en su estudio, declararon que el modelo LibQUAL+ trabaja en la interfaz web con un protocolo que permite realizar preguntas a los usuarios sobre la biblioteca, consiguiendo abordar cuáles son sus expectativas sobre el servicio ofrecido. El procedimiento por parte de la biblioteca inicia con la elección de un número aleatorio de usuarios con dirección de correo electrónico, a quienes se les envía un cuestionario que, una vez completado, se reenvía directamente al servidor central de LibQUAL+ en una base de datos. A partir de esto, se tabulan los datos generados y se obtiene un conocimiento sobre las percepciones expresadas. Según los resultados, se ejecutan acciones de mejoras en los servicios para lograr la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, el estudio de Huamán et al. (2008), acerca de la evaluación de la calidad en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos mediante la experiencia con el LibQUAL+, evidenció insuficiencias en la calidad del servicio ofertado en las cinco bibliotecas, pues no cubría las expectativas mínimas de los usuarios. Esto reveló una brecha entre lo que debería ser un servicio a la medida de las necesidades informativas de los usuarios y lo que en realidad estas bibliotecas ofrecen. Los autores indicaron que el liderazgo de estas bibliotecas debería considerar la formación adquirida en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la universidad para diseñar y brindar servicios acordes a las necesidades informativas de la comunidad que atienden.

Igualmente, el estudio de usuario de Morales et al. (2019) evaluó los servicios bibliotecarios en la Universidad San Gregorio de Portoviejo durante 2017-2018, utilizando el test LibQUAL+. Los resultados mostraron una percepción medio-satisfactoria de la calidad de los servicios. Se destacó como adecuado el valor afectivo del servicio y, de forma contraria, la percepción sobre los espacios resultó negativa por su falta de adecuación. Aunque el control de información es positivo, los usuarios apenas utilizan los servicios. Se sugirió abordar las necesidades de información mediante la adquisición de material bibliográfico y suscripciones a recursos electrónicos. Además, se propuso la creación de un Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI).

Por último, Ibarra (2021) evaluó la calidad del servicio prestado por la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo bajo el modelo LibQUAL+, considerando las 22 preguntas, con una escala de 1 a 9. Se conformó un cuestionario y se envió a través del correo electrónico a los estudiantes matriculados en el segundo período académico del año 2019. Los resultados permitieron identificar un nivel de superioridad negativa en las tres dimensiones que comprenden el modelo (valor afectivo, biblioteca como lugar y control de la Información), demostrándose que la calidad del servicio de la biblioteca es inferior al mínimo esperado y, más aún, al nivel deseado.

Los trabajos citados confirman cómo la aplicación del modelo LiQqual+ hace posible evaluar la satisfacción de usuarios en el marco de las bibliotecas y obtener, así, una visión crítica y reflexiva de los procesos bibliotecarios y de la atención brindada a los usuarios en sus diversas necesidades informacionales. De igual modo, remarcan la importancia de utilizar este instrumento como alternativa para mejorar los servicios bibliotecarios, lo que incentivaría una mayor atención y concurrencia de usuarios.

DOI: https://doi.org/10.15517/eci.v14i2.56303

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

El enfoque y diseño de la investigación es de tipo mixto, con un alcance descriptivo, que inició con una revisión de la literatura para indagar sobre la herramienta LibQUAL+ y su aplicación en bibliotecas. De especial interés resultaron las investigaciones en bibliotecas públicas, por ser este tipo de institución donde se llevó a cabo el trabajo.

3.2. Población de estudio

Se emplearon las técnicas de entrevista y encuestas. Se entrevistó a la bibliotecaria de la institución y se aplicó el test estandarizado LibQUAL+ a 260 usuarios. Los cuestionarios se entregaron en diferentes momentos hasta completar la cifra de 260, conforme los usuarios visitaban la institución. Del total de cuestionarios entregados, 253 presentaron todas las preguntas contestadas.

El test consta de 22 preguntas que miden las expectativas y percepciones de los usuarios bajo tres dimensiones: el valor afectivo del servicio (empatía, interés, motivación), con nueve preguntas; la biblioteca como lugar (disponibilidad, confortable y acogedor), con cinco preguntas; y el control de la información (cobertura/actualización, recursos informativos, comodidad, navegabilidad y fácil acceso), con ocho preguntas. En una escala Likert con valoraciones del 1 al 9, los usuarios ubicaron sus respuestas considerando tres cuestiones: nivel de servicio mínimo (exigible), nivel observado (percepción del servicio) y nivel de servicio deseado (Anexo 1).

LibQUAL+ mide las distancias y permite conocer la adecuación del servicio según los usuarios (A), cuyas valoraciones deciden si el servicio que se presta es adecuado o no (A = valor observado-valor mínimo). Pudiera darse el caso de una adecuación negativa (el servicio no es adecuado), si el valor mínimo es mayor que el valor observado. Cuanto mayor sea el valor obtenido, el servicio resultará más adecuado. Cabe señalar que existe un nivel de tolerancia (ZT), definido por la distancia entre el nivel de servicio mínimo, el observado y el deseado (ZT = valor deseado-valor mínimo).

Esta herramienta también permite medir la superioridad (S; S = valor observado-valor deseado). A criterio de los usuarios, la superioridad del servicio indica si el servicio que se presta es de calidad. La superioridad es negativa si el servicio que se presta no es adecuado, pues el valor observado es mayor que el valor deseado.

Asimismo, se calcula el DM Score, cuyo propósito es dar a conocer la diferencia entre el nivel deseado y el nivel mínimo. Cuanto más cerca de 100 está el DM Score, más adecuado es el servicio; en cambio, si está más cerca de cero (0), el servicio es menos adecuado. Los resultados en cada una de las dimensiones se establecerán como bajo, si el valor es inferior a 50; medio bajo, valor entre 50 y 70; medio-alto, valor entre 70 y 100; y alto, valor por encima de 100.

3.4. Procesamiento de análisis

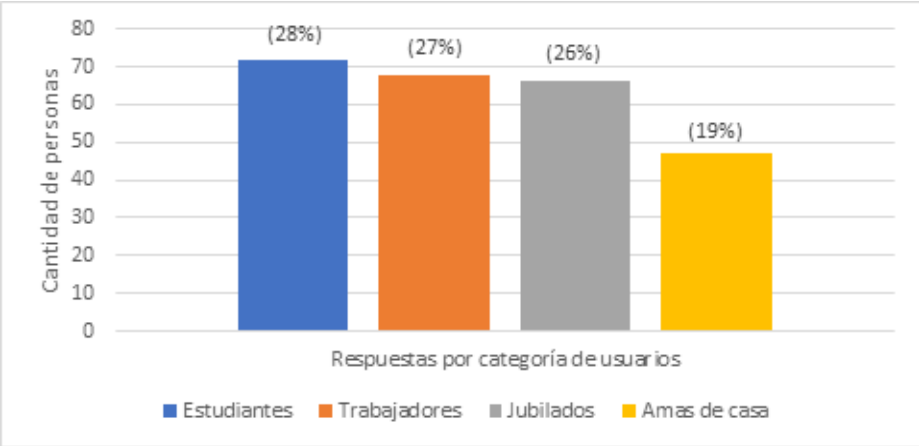
Con los datos recuperados de los 253 cuestionarios se elaboró una matriz en Excel para su posterior análisis. A partir de esta información se crearon las tablas, con las cuales se interpretan y discuten los resultados.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. De la aplicación del cuestionario LibQUAL+ a los 253 usuarios

Tal como se abordó en la metodología, para esta investigación se escogieron las categorías más generales de acuerdo con el tipo de biblioteca que, en este caso, es pública. Estas categorías incluyen estudiantes, trabajadores, jubilados y amas de casa. Desde la perspectiva de sus necesidades informacionales e intereses, dichas personas aportaron las valoraciones pertinentes en respuesta al cuestionario suministrado (test estandarizado LibQUAL+). En la Figura 1 se muestra el porcentaje de encuestados según las categorías referidas.

FIGURA 1. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS SEGÚN CATEGORÍAS DE USUARIOS



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado.

En la Tabla 1 se exponen los resultados de la primera dimensión: valor afectivo del servicio (empatía, interés, motivación); estas valoraciones denotan el total del valor mínimo, el total del valor observado y el total del valor deseado.

DOI: https://doi.org/10.15517/eci.v14i2.56303

Revista e-Ciencias de la Información
revista.ebci@ucr.ac.cr | http://revistaebci.ucr.ac.cr | ISSN 1659-4142

TABLA 1. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

PREGUNTAS	VALOR MÍNIMO (VM)	VALOR OBSERVADO (VO)	VALOR DESEADO (VD)	SUPERIORIDAD (S = VO - VD)	ADECUACIÓN (A = VO - VM)	ZONA DE TOLERANCIA (ZT = VD - VM)	DM SCORE (A/ZT)*100
Af 1	6.5	7.9	8.4	-0.5	1.4	1.9	74.2
Af 2	6.3	7.9	8.6	-0.7	1.5	2.3	67.5
Af 3	6.9	8.5	8.9	-0.4	1.5	2.0	78
Af 4	6.5	8.1	8.9	-0.8	1.6	2.4	67.2
Af 5	5.7	8.0	8.8	-0.7	2.3	3.1	74.8
Af 6	6.9	8.0	8.9	-0.8	1.1	1.9	56.1
Af 7	6.1	8.7	8.9	-0.2	2.5	2.7	90.9
Af 8	6.9	7.5	8.7	-1.2	0.5	1.8	32.2
Af 9	6.5	7.9	8.6	-0.7	1.3	2.0	64.1
Total	**6.5**	**8.0**	**8.7**	**-0.7**	**1.5**	**2.2**	**74.6**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQUAL+.

El total del valor mínimo fue de (6.5); el total del valor observado fue de (8.0); y el total del valor deseado fue de (8.7); todos ellos sobre nueve (9) puntos. Considerando estos resultados, se calculó si el servicio es adecuado o inadecuado y también se midió la superioridad del servicio. Así, el valor total observado está por encima del valor mínimo aceptado por los usuarios, lo que indica que la adecuación total del servicio es de (1.5), por tanto, resulta positivo para el usuario. Sin embargo, la superioridad del servicio fue de (-0.7), un resultado negativo; esto sugiere que se deben implementar mejoras para contribuir a que los usuarios se sientan más valorados.

En cuanto al DM Score, su valor fue de (74.6), lo cual apunta a que el servicio requiere algunas adecuaciones que mejoren su calidad. En este sentido, el indicador Af 7: «El personal comprende las necesidades de sus usuarios» (90.9) se aproximó a (100); mientras que el DM Score con menor valor resultó ser el correspondiente al indicador Af 8: «El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios» (32.2), el cual no alcanzó ni siquiera el valor de 50 puntos.

Con respecto a lo anterior, las bibliotecas deben emplear estrategias para conocer las percepciones que tienen los usuarios frente a los servicios ofrecidos; si los consideran buenos, malos, adecuados o inadecuados, pues estas valoraciones guardan correspondencia con la calidad de los servicios que reciban (Zúñiga, 2017).

En la Tabla 2 se exhiben los resultados de las valoraciones por parte de los usuarios en relación con la biblioteca como lugar (disponibilidad, confortable y acogedor), incluyendo las condiciones tanto físicas del espacio institucional como ambientales, que le permitan sentirse a gusto.

TABLA 2. VALORACIONES DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR

PREGUNTAS	VALOR MÍNIMO (VM)	VALOR OBSERVADO (VO)	VALOR DESEADO (VD)	SUPERIORIDAD (S = VO - VD)	ADECUACIÓN (A = VO - VM)	ZONA DE TOLERANCIA (ZT = VD - VM)	DM SCORE (A/ ZT)*100
Es 1	6.7	7.9	8.0	-0.1	1.2	1.3	89.5
Es 2	6.1	7.5	8.4	-0.9	1.3	2.3	58.9
Es 3	6.3	7.7	8.8	-1.1	1.3	2.5	54.4
Es 4	6.7	7.2	8.8	-1.6	0.5	2.1	25.2
Es 5	6.9	7.0	8.8	-1.8	0.1	1.9	6.2
Total	**6.5**	**7.4**	**8.6**	**-1.1**	**0.9**	**2.0**	**44.8**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQUAL+.

Según se observa, el total del valor mínimo fue de (6.5); el total del valor observado fue igual a (7.4); y el total del valor deseado fue igual a (8.6); todos ellos sobre nueve (9) puntos. Como se puede apreciar, el valor total observado está por encima del valor mínimo aceptado por los usuarios, con una adecuación de (0.9); es decir, este valor resulta positivo para el usuario. A pesar de esto, como la superioridad fue de (-1.1), valor negativo, se considera que no hay superioridad en el espacio ofertado en la biblioteca; entonces, se deben acometer acciones para mejorar la dimensión.

En torno al DM Score, su valor fue de (44.8), no alcanzó siquiera los 50 puntos, lo cual señala que el espacio requiere adecuaciones destinadas a incrementar el nivel de aceptación por parte del usuario. Los indicadores están en su mayoría alejados de 100, el mejor aceptado fue el indicador Es 1: «El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje», con un DM Score de (89.5); y los menos aceptados fueron el indicador Es 5: «Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo», cuyo DM Score fue de (6.2), seguido por el indicador Es 4: «El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación», con un DM Score de (25.2). Estos hallazgos necesitan mayor atención, ya que no se acercan ni siquiera a los 50 puntos.

En este contexto, Rodríguez et al. (2014) acentuaron la esencia de la misión de la biblioteca pública, que radica en su compromiso de servir a la comunidad al proporcionar información en diversos formatos y medios. En la era actual, con los avances en innovación tecnológica y el predominio de los medios digitales, las bibliotecas públicas se enfrentan a desafíos cada vez más rigurosos. Este hecho demanda una revisión sistemática de su accionar y una capacidad de respuesta rápida para satisfacer las cambiantes necesidades de sus usuarios y garantizar un acceso equitativo a la información.

De hecho, la misión de la biblioteca pública va más allá del espacio físico. Cabe pensarse en el espacio digital y en su entorno web, donde también esté presente la usabilidad de los recursos de información. El valor de la biblioteca radica en su enfoque actual, al participar activamente en la innovación y la construcción de procesos bibliotecarios más dinámicos y encaminados a resolver demandas y necesidades de información en distintos escenarios de la sociedad.

En la Tabla 3 se exponen los resultados de las valoraciones suministradas por los usuarios en referencia al control de la información (cobertura/actualización, recursos informativos, comodidad, navegabilidad y fácil acceso).

TABLA 3. VALORACIONES DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN

PREGUNTAS	VALOR MÍNIMO (VM)	VALOR OBSERVADO (VO)	VALOR DESEADO (VD)	SUPERIORIDAD (S = VO - VD)	ADECUACIÓN (A = VO - VM)	ZONA DE TOLERANCIA (ZT = VD - VM)	DM SCORE (A/ZT)*100
CI 1	6.9	7.1	8.6	-1.4	0.2	1.7	13.9
CI 2	6.2	7.0	8.7	-1.7	0.7	2.5	30.7
CI 3	6.3	7.5	8.9	-1.4	1.1	2.5	45.1
CI 4	6.4	7.2	8.9	-1.6	0.8	2.5	33.2
CI 5	6.7	7.0	8.8	-1.8	0.3	2.1	14.9
CI 6	6.9	7.0	8.9	-1.8	0.1	1.9	6.1
CI 7	7.0	8.1	8.9	-0.7	1.1	1.8	58.2
CI 8	6.3	7.4	8.7	-1.3	1.0	2.3	44.9
Total	**6.6**	**7.3**	**8.8**	**-1.5**	**0.7**	**2.2**	**31.9**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQUAL+.

Los datos evidencian que el total del valor mínimo fue igual a (6.6); el valor observado fue igual a (7.3); y el valor deseado resultó ser de (8.8); todos sobre nueve (9) puntos. El valor total observado es superior al valor mínimo aceptado por los usuarios, con una adecuación igual a (0.7), por lo que se considera un valor positivo para el usuario. Sin embargo, la superioridad fue igual a (-1.5), un valor negativo que niega la superioridad en relación con el control de la información. Esto implica la necesidad de llevar a cabo acciones para mejorar la dimensión.

El DM Score tuvo un valor de (31.9), esto revela que el servicio requiere algunas adecuaciones que mejoren su calidad, ya que este valor general no alcanzó ni siquiera los 50 puntos. El indicador mejor puntuado fue el CI 7: «Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas», con un DM Score de (58.2), siendo el único superior a 50 puntos. Es importante prestar atención al resto de los indicadores, con énfasis particular en el indicador CI 6: «Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco», el cual tuvo un DM Score de (6.1), siendo el peor valorado.

En línea con lo descrito, Saltos y Barberán (2017) opinaron que el profesional de la biblioteca necesita mantenerse actualizado con la información más reciente. Debe orientar a los usuarios en la búsqueda de información relevante y, si no está disponible localmente, debe buscar en redes de bibliotecas o consorcios hasta satisfacer sus necesidades. Esto implica no restringirse y es crucial, también, educar a la comunidad mediante programas de alfabetización informacional y mediática.

Por su parte, Blanco (2021) esgrimió que «la sociedad contemporánea exige al personal bibliotecario un aprendizaje continuo y constante estimulado desde las propias instituciones, que deben garantizar su solvencia y capacitación técnica» (p. 3). Es notoria la necesidad de mantener profesionales capacitados en todas las áreas dentro de las bibliotecas, esto permitirá brindar los servicios bibliotecarios con mayor calidad y proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos de información.

En consideración de Stable-Rodríguez y Sam-Anlas (2018), las bibliotecas deben plantearse cómo resolver el tema de acceso a los servicios que ofrecen en la web, considerando los distintos tipos de usuarios, sus limitaciones y sus medios de comunicación (p. 2). La accesibilidad a los recursos de información ayuda a resolver las diversas necesidades de los usuarios y, a su vez, las perspectivas de ellos sobre la calidad de los servicios de la biblioteca resultan favorables.

De las tres dimensiones valoradas: valor afectivo del servicio, con un DM Score de (74.64); la biblioteca como lugar, cuyo DM Score resultó de (44.87); y control de la información, con un DM Score igual a (31.98); el valor afectivo del servicio es el mejor valorado, con un solo indicador por debajo de 50. Según este hallazgo, aunque hay que trabajar en todos los indicadores para que se aproximen a 100, en uno solo se debe efectuar mayor seguimiento.

En cuanto a la biblioteca como lugar, esta es la segunda dimensión mejor valorada; sin embargo, su resultado total está por debajo de 50 y también se debe prestar atención a los valores de cada indicador porque, aunque solo dos se ubicaron por debajo de 50, el resto no estuvo muy cercano a 100. Con relación a la dimensión control de la información, esta es la peor valorada, no solo por su resultado por debajo de 50, sino que todos los indicadores, excepto uno, fueron inferiores a ese valor.

4.2. De la aplicación de la entrevista

Se entrevistó a la representante de la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, quien, en su gestión como administradora del centro de información, explicó que la biblioteca no solo se encarga de complacer a un solo público, sino también atiende las necesidades de la ciudadanía en general. Para lograr esto, se realizan actividades que sean del agrado del público con el objetivo de atraer a la comunidad hacia la institución y así incrementar su interés por participar activamente de sus servicios. La concurrencia se cuenta entre 45 y 50 visitantes a la semana, lo que se considera una cifra pequeña. El repertorio de libros en la biblioteca abarca temáticas de arqueología, antropología, historia del Ecuador, poesía, literatura, novelas, arquitectura y semblanzas de ecuatorianos.

En su compromiso de proporcionar servicios que satisfagan las necesidades informativas de sus usuarios, la biblioteca implementa estrategias que incluyen actividades promocionadas por las redes sociales. En el proceso se fomenta la participación en programas literarios que se llevan a cabo con regularidad semanal, con el respaldo de poetas, escritores, narradores y la participación activa del público. Sobre los infantes, refirió que las actividades para promover los servicios de la biblioteca son de carácter didáctico e incluyen el uso de recursos como libros de caricaturas, láminas de dibujos y lápices de colores, para despertar su motivación e interés.

Desde el propio análisis de las falencias de la biblioteca, reconoció que, por una parte, el equipo tecnológico con el que se cuenta es muy deficiente y antiguo para suplir, de forma efectiva, las necesidades de los usuarios. Por otra parte, la institución no provee los gastos necesarios para subsanar las carencias del centro de información. Otro aspecto crítico es el desconocimiento, en sentido general, por parte de la ciudadanía en referencia a los servicios que se ofrecen en esta biblioteca.

En correspondencia con lo abordado, Paredes y Pérez (2018) plantearon que, ante el desafío constante del aprendizaje, las bibliotecas deben prestar atención a las directrices, estándares y recomendaciones establecidos para operar de manera eficiente y cumplir con sus compromisos. Es fundamental que funcionen de manera orgánica y estén preparadas para adaptarse a un entorno dinámico y satisfacer las necesidades cambiantes de sus usuarios.

Esta entrevista permitió despejar inquietudes y, además, reflexionar de una manera más profunda sobre las muchas limitaciones al momento de ofrecer un servicio de alta calidad a las personas. Resulta primordial asumir iniciativas asociadas con procesos actualizados que faciliten el avance de las bibliotecas hacia el fortalecimiento y la optimización de sus servicios. Las apreciaciones en cuanto a la gestión de la calidad advierten el deber de atender las deficiencias existentes y tomar medidas para instaurar servicios bibliotecarios oportunos en un espacio acogedor que permita el acceso a los recursos de información. De esa manera, tales valoraciones pueden resultar positivas desde la perspectiva de los usuarios.

5. CONCLUSIONES

La gestión de la calidad en las bibliotecas es fundamental para lograr un servicio que satisfaga las demandas de los usuarios y, así, obtener sus valoraciones adecuadas. La revisión bibliográfica facilitó conocer diferentes alternativas para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios, entre ellas, la herramienta LibQUAL+. Esta ayuda a evaluar la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio de las bibliotecas, sus espacios y acceso a los recursos de información; otorga una mirada crítica y reflexiva de los procesos bibliotecarios.

Las tres dimensiones contempladas para medir la gestión de la calidad en la biblioteca objeto de estudio mostraron la necesidad de tomar medidas para su mejora. Es crucial prestar especial atención a la dimensión del control de la información y a la dimensión que considera a la biblioteca como lugar, sin descuidar la dimensión del valor afectivo del servicio. Estos aspectos fueron ratificados en la entrevista realizada a la encargada de la biblioteca.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se propone como línea futura de investigación la implementación de un plan de mejora que abarque las tres dimensiones expuestas. Aunque la dimensión valor afectivo del servicio tiene una valoración entre media y alta (cercana a 100), según el DM Score, se detectaron indicadores específicos dentro de la dimensión que requieren de atención inmediata. Las otras dos dimensiones tienen una valoración baja

de acuerdo con las percepciones de los usuarios, por lo que se recomienda que las alternativas de mejora valoren cómo posicionar cada uno de estos indicadores para que cumplan con las expectativas de los usuarios. Asimismo, se sugiere recurrir a estrategias de *marketing* bibliotecario para visibilizar la actividad bibliotecaria de la institución.

6. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Técnica de Manabí, en particular, a la Carrera de Bibliotecología Documentación y Archivo, por la formación brindada; así como al Proyecto ALFIN-ECU y a su directora, por la colaboración para la realización del estudio. De igual manera, hacemos extensiva nuestra gratitud a la Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo, por recibirnos en sus predios y mostrar predisposición para que se pudiera llevar a cabo la investigación.

7. REFERENCIAS

Albinagorta-Zuasnabar, J. G. y Camac-Dextre, V. (2021). *Implementación de la metodología 5s para mejorar la calidad del servicio de la biblioteca central de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt – 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada de Huencayo Franklin Roosevelt]. Repositorio Institucional de la Universidad Roosevelt. https://bit.ly/3AaKxWp

Aparicio, E., Cavazos, J. y Gaeta, M. (2020). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior, 35*(12), 185-205. https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *Norma UNE-EN ISO Sistemas de Gestión de Calidad.* Requisitos (9001:2015).

Blanco, L. (2021). La formación del personal de las bibliotecas universitarias españolas: de la euforia a la estabilización. *Investigación bibliotecológica, 35*(88), 1-17. https://n9.cl/euisx

Cervantes, V., Stefanell, I. C., Peralta, P. y Salgado, R. P. (2018). Calidad de servicio en una Institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 26-41. https://n9.cl/7mb3d

Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(1), 1-27. https://n9.cl/mnuka

Chumpitazi Pasapera, S. (2018). *Sistema de gestión de calidad en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, en base a la norma ISO 9001:2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. CYBERTESIS. Repositorio institucional de tesis y trabajos de Titulación de la UNMSM. https://n9.cl/rrd0c

Claudio- Molina, M. A. y López Manjarrez, F. E. (2020). *Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período septiembre 2019-febrero 2020* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Cotopaxi. https://n9.cl/9rudv

Cobacango Villavicencio, J. G. y Macías Yepez, L. M. (2016). *Evaluación de los servicios de información ofertados por la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila" de la Universidad Técnica de Manabí para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el período 2013-2015* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Manabí]. Repositorio Institucional UTM. https://n9.cl/xhhxp

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas. (2018). E*studio de la calidad de los servicios públicos: biblioteca pública 2017*. https://n9.cl/17e2s

Fernández, C. (1999). La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas. R*evista General de Información y Documentación, 9*(2), 41-41. https://bit.ly/3pj4Fzn

Ferrer, A. y Rey, C. (2005). Aplicación del LibQual+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona. [Conferencia]. *9.a Jornadas Españolas de Documentación, Barcelona, España*. https://n9.cl/yzyl3

García, R., y Rodríguez, B. (2018). Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas "Liliana Dimitrova" desde la percepción de los usuarios. *Revista Publicando, 5*(14), 1-10. https://n9.cl/lsv7j

Huamán, R., Alfaro-Mendives, K. y Vílchez-Román, C. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios*, (31), 1-13. https://n9.cl/46c7p

Ibarra, M. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, bajo el modelo LibQual+* [Tesis de Maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas. https://n9.cl/v58nq

Izquierdo, M., Ruiz, J. y Piñera, J. (1996). Un modelo de gestión de calidad total para las bibliotecas públicas. *Scire: representación y organización del conocimiento, 2*(1), 63-92. https://bit.ly/3P4xEBa

Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Anabad.

Lindauer, B. G. (2000). Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 59*, 35-75. https://n9.cl/pre5y

Mamani, K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno 2020* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Juliaca. https://n9.cl/9z1te0

Morales, J. C., Navarro-Cedeño, V. y Pico-Mera, G. A. (2019). Estudio de usuario para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en la Universidad San Gregorio de Portoviejo en el periodo 2017-2018. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. https://n9.cl/l0mp9

Paredes, E. y Pérez, R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Educación Médica Superior, 32*(1), 219-228. https://n9.cl/l9vn4

Pérez, A., Lores, A., Pérez, L., Lores, A. y Díaz, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: Un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico, 18*(3), 1-16. https://bit.ly/3d71LL2

Pinto-Molina, M. y Suárez, J. M. (1999). Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación. *Revista General de Información y Documentación, 9*(1), 217-273. https://n9.cl/r6yx2

Pitt, L. F., Watson, R. T. & Bruce, C. (1997). Measuring information system service quality: concerns for a complete canvas. *MIS Quarterly, 21*(2), 209-221. https://dl.acm.org/doi/10.2307/249420

Red de Museos de Manabí. (2020, 18 de mayo). *Biblioteca del Museo y Archivo Histórico de Portoviejo* [Video]. YouTube. https://n9.cl/m0g7q

Rodríguez, M., Cuevas, A. y Suaiden, E. (2014). Biblioteca pública y acceso a la información: retos para la sociedad de la información en Brasil y España. *Biblios, 57*, 1-11. https://n9.cl/7dbrv

Saltos, L. y Barberán, J. (2017). Binomio: bibliotecario-bibliotecólogo, trascendencia en el perfil profesional, Ecuador. *ReHuSo, 2*(2), 1-19. https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i2.846

Stable-Rodríguez, Y. y Sam-Anlas, C. A. (2018). Bibliotecas nacionales y accesibilidad web. Situación en América Latina. *Revista Interamericana de Bibliotecología, 41*(3), 253-265. https://doi.org/10.17533/udea.rib.v41n3a04

Thompson, B., Cook, C. & Heath, F. (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+ ™ study. *Structural Equation Modeling, 10*(3), 456-464. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM1003_7

Vásquez, F. y Gabalán. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. *Información, cultura y sociedad, 41*, 169-180. https://doi.org/10.34096/ics.i41.6495

Zambrano, E. y Alcívar, J. (2019). Calidad de Servicios de la biblioteca central Dr. Alejandro muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. https://n9.cl/ncfel

Zúñiga, C. (2017). *Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias* [Tesis de grado, Universidad de la Salle]. Repositorio Institucional de la Universidad la Salle. https://n9.cl/tlebh