



CALIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DR. ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Dr. Edison Zambrano Cedeño Ph.D.¹
Julexy Guadalupe Alcívar Delgado²

¹Docente principal Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, erzambrano@utm.edu.ec

²Egresada Carrera de Bibliotecología, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, yulexialcivar_15@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Edison Zambrano Cedeño y Julexy Guadalupe Alcívar Delgado (2019): "Calidad de servicios de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (mayo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/calidad-servicios-biblioteca.html>

Resumen

La calidad de los servicios en las bibliotecas significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios, prestando un buen servicio de información accesible, adecuado, seguro y confiable. Para lo cual se analizó la calidad de servicios de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. La metodología que se aplicó fue el método bibliográfico, y el enfoque cualitativo y cuantitativo para la investigación, se ejecutaron encuestas a los usuarios que visitan la biblioteca Central de la universidad y entrevista al director. El objetivo del presente artículo fue evaluar la calidad de servicios que brinda la Biblioteca.

Palabras Clave: Calidad de servicios, Biblioteca universitaria, servicios de información, Bibliotecario referencista, Perfil del referencista.

Abstract:

The quality of the services in the libraries means above all to find out and understand the needs and expectations of the users, providing a good service of accessible, adequate, safe and reliable information. For which the quality of services of the Central Library Dr. Alejandro Muñoz Dávila of the Technical University of Manabí was analyzed. The methodology applied was the bibliographic method, and the qualitative and quantitative approach for research, surveys were conducted to users who visit the Central library of the university and interview the director. The objective of this article was to evaluate the quality of services provided by the Library.

Key words: Quality of services, university library, information services, reference librarian, profile of the Referent.

Introducción

La biblioteca fue abierta al público el mismo día que se inauguró oficialmente la Universidad Técnica de Manabí, ubicándose inicialmente en el único edificio donde funcionó el Rectorado y otras dependencias, justo donde actualmente se levanta el (Veliz Briones, 2004) monumento a la memoria del ingeniero Paulo Emilio Macías Sabando, patrono del Alma Máter.

La biblioteca recoge documentos con el compromiso de la organización de información, tomando en cuenta las necesidades de información y expectativas de los usuarios; por lo que, se requiere de un contrato de servicios establecido entre la biblioteca y sus usuarios, con el propósito de ayudar usuarios

La Biblioteca Central “Dr. Pedro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí, actualmente supera los 22.000 registros bibliográficos, procedimientos informáticos y ayudas electrónicas. Además cuenta con un personal capacitado en las áreas de procesamiento bibliográfico, relaciones públicas, informática e idiomas. Con el pasar de los años, la Biblioteca se constituyó en un lugar donde los estudiantes, docentes, investigadores y público en general cuentan con servicios de asesorías en sus consultas y bases de datos, es decir la biblioteca juega un rol fundamental para ofrecer e informar, tomando en cuenta en consideración las necesidades de información y las expectativas de los usuarios.

La Cartera de Servicios del Sistema de Bibliotecas se la define como *"conjunto de servicios bibliotecarios que se prestan a los ciudadanos de acuerdo con el Mapa de Lectura Pública. La Cartera de Servicios indicará quién presta cada servicio y a quién va destinado, determinando los niveles de suficiencia y calidad."* (Ley-Foral., 2002)

Metodología

Esta investigación utilizó el método bibliográfico y el enfoque cualitativo y cuantitativo para la investigación, así mismo se utilizaron las técnicas del método descriptivo, los instrumentos de guía de encuesta y la entrevista, las cuales permitieron la realización de este trabajo investigativo.

La población está compuesta por los usuarios que acuden la biblioteca, cuya muestra de estudio estuvo integrada por 100 estudiantes para evaluar la calidad de servicio de la biblioteca.

Desarrollo

Calidad

La Real Academia Española, determina que “la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Por otra parte, también la define como la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.” (RAE, 2014). La calidad

es el grado de satisfacción que ofrecen las características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y exigencias del consumidor que sea útil y agrado para el usuario.

Un producto de calidad es aquel que cumple las expectativas del usuario, si un producto no cumple todas las expectativas, el usuario se sentirá desilusionado, ya que no realiza exactamente lo que él quería. Si el producto sobrepasa las expectativas del usuario, estará pagando por una serie de funciones o cualidades que no desea.

De acuerdo con Álvarez, Álvarez y Bullón (2006), la calidad es considerada como un criterio para las organizaciones donde debería ser analizado y medido al final de la producción. Por esta razón, en esa época surgió el término “no conformidad”, el cual hace referencia a los productos que, al terminar su proceso de creación, no cumplían los criterios generales para su comercialización.

La calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos, se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. Las empresas que desean liderar deben saber que espera y necesita su usuario potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus usuarios para lograrlo.

Cabe destacar que la familia de las normas ISO 9000 abarca aspectos de la gestión de calidad y contiene estándares que proporcionan orientación para las empresas, a través de su actual norma el ISO 9001. Según la norma de ISO 9000, “La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos que son expectativas o necesidades implícitas u obligatorias.” (ISO, 2015).

Servicio

El Servicio se centra en servir y satisfacer las necesidades del usuario que sienta satisfecho y contento con el desempeño del bibliotecario destinado a cuidar los intereses de los usuarios con el propósito de brindar acceso a la información de alguna identidad pública o privada.

Por un lado, medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que recibieron o bien, evaluar al personal de atención y motivarlos a mejorar la prestación de los servicios (Pizzo, 2014). Es de mucha importancia porque se pueden encontrar oportunidades de mejora que ayuden a aprender de la experiencia con los usuarios es decir analizar las respuestas de los usuario, tomando medidas de cambios que resuelvan las inquietudes del servicio prestado.

Los servicios de calidad brindan información confiable de cualquier actividad realizada por la organización que ofrecen a los usuarios para proporcionar la satisfacción de las necesidades y demandas del usuario para así convertirlo en un servicio eficaz y que el usuario logre un alto nivel de satisfacción y cumplir con los resultados esperados.

Desde el punto de vista de los autores Montoya y Boyero (2013), se establecen que el servicio consiste en el resultado del contacto entre la organización y el usuario, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, la satisfacción que se brinda a través del servicio deriva que la empresa conserve al usuario cumpliendo las expectativas y conseguir la información requerida.

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

En las bibliotecas universitarias la preocupación con la calidad es aún mayor, pues los usuarios requieren de información durante los procesos de enseñanza, e investigación siendo imprescindible su evaluación constante para moldar y actualizar sus productos y servicios con la misma velocidad en que los usuarios los demandan, varios tipos de usuarios requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los docentes, para atender este tipo de usuario el personal encargado de este servicio debe conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de las misma. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia, en este caso será facilitar información propia y ajena y posibilitar el acceso a documentos externos.

Tipos de servicios

Información: El usuario pregunta al personal referencista cuestiones variadas con la intención de obtener una información. Las preguntas pueden ser: de respuesta rápida, consultas bibliográficas, solicitudes de préstamo interbibliotecario, etc.).

Todos aquellos servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, por ejemplo, la organización de las obras de consulta para el autoservicio; resolver preguntas de usuarios tanto presenciales como por teléfono; preparar y distribuir bibliografías temáticas; realizar búsquedas específicas de materiales tradicionales o realizar acopio de registros de información de un tema para un grupo en particular; preparar síntesis y resumen de literatura; y establecer temáticas especiales en el centro de información o de referencia en las bases de datos en línea.

Formación: Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia, para que el usuario comprenda el papel que tienen los servicios de información y le sea más factible manejar las consultas con la finalidad de aprender a manejar técnicas o productos bibliotecarios, o bien a utilizar determinados documentos, bases de datos, etc.

La formación es hacerla más habitual en las bibliotecas es necesaria también porque, en muchas ocasiones, la misma se convierten en auténticos laberintos donde el usuario se encuentra

desorientado y desconcertado, es decir, que el bibliotecario afronta nuevos retos para solucionar los problemas de los usuarios proporcionando información de la biblioteca, por lo tanto, la formación en su tarea bibliotecaria.

Orientación: Acción de informar o asesorar al usuario sobre cuestiones puntuales (cómo funciona un servicio, hacer una petición de préstamo interbibliotecario, cómo encontrar un libro y/o localizar una signatura en el libre acceso, etc.). López Yepes lo visualiza como una asesoría personalizada, que se presta a quienes acuden a la biblioteca en busca de la información o necesitados de una orientación, con el objeto de que, auxiliados por el personal competente o solos, puedan seleccionar y acceder al material de su interés, mostrándoles, en su caso, cómo se manejan los instrumentos que pueden proporcionarles la información que necesitan. (López Yepes, 2004, p.561).

Calidad de servicio

La definición de la calidad del servicio se basa en la satisfacción de los requisitos del cliente, confiando en la capacidad de la organización para determinarlos y luego cumplirlos. (Felix, 2017, p.11).

Prestar un servicio de alta calidad, se ha convertido en un factor primordial en toda organización, ya que nos permiten conocer la calidad del servicio que se está ofreciendo, desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor esperado.

Hoy en día, se trabaja en buscar la calidad en el servicio, logrando así: la diferenciación entre los competidores, una mayor productividad en el proceso de servicio, el incremento en la satisfacción del cliente, el aumento de la moral de los empleados, la mejora de su administración y mejores relaciones laborales; englobando estos aspectos como una ventaja competitiva en el mercado (Fraser, Watanabe, & Hvolby, 2013, p. 29).

La calidad es uno de los resultados más importantes de todas las actividades de servicios, y se considera un factor clave para diferenciar a proveedores en la búsqueda de ventajas competitivas (Krudthong, 2017, p4.). La calidad del servicio es un concepto multidimensional porque los clientes evalúan una variedad de dimensiones (Gambo, 2016, p.49).

El modelo SERVQUAL es el instrumento más usado para la medición de la calidad de los servicios, tal como lo evidencia la extensa literatura del tema, donde se destaca su fácil adaptación e interpretación.

La biblioteca y su calidad de servicios al usuario

Cuesta (2013), plantea que los servicios de la biblioteca universitaria son la razón de ser de la institución, pues son el soporte a sus funciones. La evaluación de toda y cada una de sus actividades es ineludible; sin embargo, en los servicios es donde se manifiestan las necesidades y expectativas de los usuarios.

“Las bibliotecas dentro del campo universitario contribuyen al desarrollo social por las funciones que desarrollan por lo que facilitan el aprendizaje, además permiten fomentar la excelencia y son un apoyo al campo investigativo y a la innovación para la formación profesional de los estudiantes de las diferentes carreras que se ofertan” (Zambrano, Córdova y Joza, 2016).

El papel de la biblioteca hoy en día es servir y orientar a la comunidad hacia la información con programas, talleres, que le permita el acceso a la información como son el uso del catálogo en línea, acceso a bases de datos y libros electrónicos, herramientas para investigadores, creación de bibliografías, entre otros. Por lo tanto, los usuarios están continuamente en la búsqueda de conocimiento, el personal de la biblioteca debe tener pleno dominio del manejo de la información y los recursos tecnológicos.

“La biblioteca universitaria administra (planifica, evalúa y desarrolla) el proyecto de los servicios de manejo y recuperación de información tradicional y no tradicional. Define normas, procedimientos administrativos y planes de acción en concordancia a las políticas y reglamentaciones institucionales” (Caribbean University, 2013, p. 4).

La Universidad de Granada (2015) en su Carta de servicios, certifica que “La finalidad principal de la biblioteca, es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

Trabajar con calidad en las bibliotecas significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios ósea tener capacidad para poder actuar según los resultados, prestando un buen servicio a sus usuarios basándose en una colección bien seleccionada y organizada, por lo tanto, es responsabilidad la biblioteca garantizar la disponibilidad de información para el desarrollo de estudio, investigación, docencia, etc.

Torres (2011) señala que la biblioteca universitaria es ya consciente del cambio funcional y de la adaptación que tiene que realizar en sus servicios para responder a la renovación pedagógica que supone el cambio de modelo educativo planteado en el marco de la sociedad de la información y que pone el acento en el aprendizaje y no en la carga docente.

Las bibliotecas tiene gran poder de acceso convirtiéndose en un centro de aprendizajes proporcionando información adecuada, logrando así a los usuarios adquieran formación y

herramientas para abordar conocimientos y se sientan satisfechos con ellos mismo, el bibliotecario también debe interactuar con el usuario para entender y satisfacer la necesidad de información.

El Perfil del servicio referencista

Actualmente, el referencista enfrenta a nuevos retos y desafíos que le exige ofrecer servicio de información con calidad y la inmediatez para enviar respuesta a la pregunta planteada; es por ello que no debemos olvidar que aún se proporcionan los servicios de consulta tradicional, en la que el referencista debe contar con un perfil básico encargado de recopilar, administrar, procesar y disseminar la información necesaria para la que trabaja, creando servicios de alta de calidad, y son los responsable de evaluar los materiales que han de añadirse a la colección de la Biblioteca.

González (2012) plantea que los bibliotecarios universitarios están transformando su servicio de referencia aumentando la visibilidad y accesibilidad del mismo, dentro y fuera de los espacios de la biblioteca, utilizando herramientas colaborativas de la web social, colaborando con profesionales y adoptando una actitud más proactiva, adelantándose y preguntándole al usuario por sus necesidades de información, e identificándose con grupos y líneas de investigación.

El bibliotecario es un profesional responsable del cuidado del servicio prestado por la biblioteca, su función es la de servir información que se desprende de los fondos bibliográficos de la biblioteca y el usuario. Al mismo tiempo, debe seleccionar la colección de libros, organizar la clasificación más apropiada y encargarse de facilitar el acceso a los fondos.

Otros autores como Alfonso Sánchez, López Jiménez y Armenteros Vera (2010), plantean que el personal referencista debe reunir determinadas características como: ser un profesional con formación biblioteconomía, pues es necesario que conozca las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección; así como ser un profesional conocedor y diestro en el uso tanto de la colección propia del fondo de referencia como de la general, para saber dónde encontrar la información solicitada.

Bibliotecario referencista

El servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas, por este motivo, la biblioteca deberá contar, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil.

Allendez, P. Afirma: "El bibliotecario, con el tiempo se ha convertido en un agente social constructor de información, dejando de ser un mero facilitador de libros". (Allendez, P., 2004.p.28).

El bibliotecario debe poseer competencias informacionales cuya finalidad es guiar al usuario en la búsqueda, recuperación y uso de la información. Hoy en día el rol del bibliotecario ha experimentado cambios en su función como gestor de la información, que contribuye gestionar y preservar la información disponibles, debe contar con una formación profesional donde sea capaz de enfrentar problemas actuales y aplicar su conocimientos, habilidades en el manejo de información, para ello se recomienda que un bibliotecólogo desempeñe su trabajo con

responsabilidad, amabilidad, paciencia, vocación de servicio y cortesía en el trato con los usuarios y que cuente con una especialidad en bibliotecología o documentación.

Para realizar tales funciones el referencista debe ejecutar un número de tareas determinadas, las cuales pueden variar de acuerdo a las características del centro del que se trate, y en dependencia de los recursos técnicos y bibliográficos con que se cuente. (Terry González, 2003.p.166.).

El referencista es la persona que mantiene mayor contacto con el usuario y ha de estar muy atento a lo que el usuario éste buscando, por lo tanto, deberá conocer las necesidades de los usuarios, elaborando bibliografías, guías y productos similares, desarrollando métodos de información adecuados a los usuarios, basándose en las experiencias aportadas por la biblioteca facultándole la información que necesite.

Resultados

Tabla 1

Localización de los libros y otros materiales en la Biblioteca.

	Frecuencia	Porcentaje
Preguntándole al personal	71	71,0%
Directamente en las estanterías	27	27,0%
A través del catalogo	2	2,0%
De otras maneras: Indique	0	0,0%
TOTAL	100	100,0%

Fuente:

Usuarios de la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila".

Elaboración: Julexy Alcivar

Análisis

El 71% los usuarios localizan los libros y otros materiales preguntándole al personal, que están dispuesto en ayudarlo, mientras el 27% recurre directamente a las estanterías a buscar información requerida por lo tanto el 2% localiza los libros a través del catálogo.

Tabla 2

Valoración global del servicio de biblioteca

	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	18	18,0%
Muy bueno	46	46,0%
Bueno	36	36,0%
Malo	0	0,0%
TOTAL	100	100,0%

Fuente:
Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila."
Elaboración: Julexy Alcivar

Usuarios de la

Análisis

El servicio de la Biblioteca globalmente es muy bueno con un 48%, la segunda más alta es el 36% a los usuarios le parece bueno el servicio brindando, mientras tanto el 18 % cuenta con un servicio excelente.

Tabla 3

Aspectos más positivos de la Biblioteca.

	Frecuencia	Porcentaje
Búsqueda y recuperación de información	30	30,0%
Rapidez en el servicio de préstamo/devolución	24	24,0%
Acceso a Internet y Bases de Datos	19	19,0%
Orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información	18	18,0%
Repuestas a quejas y sugerencias planteados por los usuarios	9	9,0%
TOTAL	100	100,0%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila."
Elaboración: Julexy Alcivar

Análisis

En general los aspectos más positivos de la biblioteca se encuentran bien valorado con el 30% de búsqueda y recuperación de información, por otro lado, el 24% brinda un servicio de rapidez en préstamos y devolución.

Tabla 4

Medios que utiliza con más frecuentes para realizar consultas, trabajos de investigación, renovación y solicitud de información.

	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales de la biblioteca: Facebook, Twitter, etc.	19	19,0%
Acceso a las bases de datos de libros	45	45,0%
Vía telefónica	0	0,0%
Páginas Web	31	31,0%
Préstamos de libros a domicilio	5	5,0%
TOTAL	100	100,0%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila.”

Elaboración: Julexy Alcivar

Análisis

El 45% los usuarios utilizan el acceso a las bases de datos de libros para realizar sus trabajos de investigación, por lo general cabe recalcar que el 31% utilizan las páginas web, por otro lado el 19% solo utilizan las redes sociales de la biblioteca, mientras que el 5% hacen prestamos libros a domicilio.

Entrevista dirigida al Director Bibliotecólogo Cesar Alfredo Pluas Menéndez de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” UTM.

1. **¿Cuáles son los servicios de informacion que prestan la Biblioteca?**
 - a) Estantería abierta (consulta en sala)
 - b) Préstamo Bibliográfico a domicilio
 - c) Búsqueda especializadas
 - d) Prestamos de cubículos
 - e) Internet abierto (wiffi)
 - f) Sala audiovisual
 - g) Hemeroteca
 - h) Capacitaciones en ALFIN
2. **¿Qué documentos se pueden solicitar por prestamos interbibliotecario?**

Oficio con solicitud y documento personal del requerimiento (en el caso de investigadores).
3. **¿Con qué periodicidad se capacita al personal del servicio de referencia?**

De dos a tres veces por año, cumpliendo nuestro Plan Operativo Anual.
4. **¿Quién pude utilizar este servicio?**

La biblioteca presta sus servicios a toda la colectividad no solos los miembros de la comunidad universitaria (UTM) se debe de resaltar que si existe un poco de restricción para los usuarios externos.

5. ¿El personal de la biblioteca le informa con precisión acerca de los plazos de conclusión del servicio que se está prestando?

Si, existe un SIGB (Sistema Integrado de gestión Bibliotecaria) que se encarga de notificar al responsable del servicio sobre la demora de un préstamo.

6. Si un libro o una revista no lo encuentro en el catálogo automatizado de la Biblioteca -OPAC- ¿Qué hago para conseguirlo?

La biblioteca por medio de su servicio de búsqueda especializada puede conseguir la información requerida.

7. Me he olvidado de devolver un libro en el plazo establecido ¿qué me va a pasar cuando lo haga?

Según el tiempo de retraso se aplicará lo que dicta nuestro reglamento para la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila."

8. ¿Qué tipo de documentos se pueden prestar?

Bibliografía que no sea parte de una colección especial, publicaciones periódicas o seriadas, ni títulos que sean únicos (no tengan más ejemplare).

9. ¿Cuántos libros y durante cuánto tiempo puedo tenerlos en casa?

Para los estudiantes se les presta el material por 24 horas con opción a renovación y hasta dos títulos. Para los Docentes se les permite el préstamo de 4 títulos por 48 horas con opción a renovación, este servicio es clásico en algunos casos.

10. ¿Qué problemas detecta en el servicio de referencia de su biblioteca?

Falta de personal en calidad y cantidad.

Análisis

En base al análisis realizado al director de la Biblioteca Central pone a disposición a todos los usuarios una gran variedad de servicios para conseguir satisfacer las necesidades informativas y de investigación.

La biblioteca ofrece servicios de estanterías abiertas, prestamos bibliográficos a domicilio, búsqueda especialidades, internet abierto, salas audiovisual, Hemerotecas, etc., los usuarios pueden solicitar presentamos interbibliotecario por medio de oficio con solicitud. Para conseguir un libro o una revista y no se encuentra en el catálogo automatizado de la biblioteca, se localiza por medio del servicio de búsqueda especializada para conseguir información requerida. El personal del servicio de la biblioteca se capacita dos o tres veces por año cumpliendo con el plan Operativo anal y es el encargado de notificar al responsable del servicio sobre la demora de un préstamo mediante el sistema integrado de gestión bibliotecaria SIGB, según el tiempo de retraso de devolver un libro se le aplicara lo que dicta el reglamento de la Biblioteca central, para los estudiantes se les puede prestar el material por 24 horas con opción de renovación y para los docentes por 48 horas.

El problema que se detecta el servicio de referencia en la biblioteca es la falta de personal en calidad y cantidad.

Discusión

La asistencia de los estudiantes a la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica Manabí es numerosa y en lo que se refiere a la calidad de los servicios, los usuarios que asisten a realizar sus investigaciones, localizan los libros preguntándole directamente al personal. Un 71%, está dispuesto en ayudarlo en la búsqueda de la información requerida, ellos manifiestan globalmente el servicio es muy bueno con un 48% ya que han sido valorado positivamente en la rapidez de atención, el personal le inspira confianza y muestra una buena disposición para atenderlo, la mayoría de los usuarios hacen sus búsqueda de información o trabajos de investigación por medio del acceso a las bases de datos de libros de la biblioteca con el 45%, muchos de ellos globalmente utilizan las páginas web dejando un lado las referencias bibliográficas.

Sobre el conocimiento de los servicios que ofrecen la biblioteca en general los aspectos más positivos se encuentra bien valorado en cuanto en la búsqueda y recuperación de la información con el 30% el personal guía y satisface las necesidades de los usuarios, de tal manera brinda resultados a favor del trabajo realizado por los colectivos técnicos de los bibliotecarios.

La Biblioteca presta sus servicios a toda la colectividad y no solo a los miembros de la comunidad universitaria, cuenta con personal capacitado cumpliendo con el Plan Operativo Anual, los usuarios pueden conseguir información requerida por medio del servicio de búsqueda especializada, presta servicios de estanterías abiertas, prestamos bibliográfico a domicilio, búsqueda especializadas, internet abierto, sala audiovisual, hemerotecas y capacitaciones en Alfin. El sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB) el personal se encarga de notificar al responsable del servicio sobre la demora del préstamo, el problema que se detecta en el servicio es la falta de personal en calidad y en cantidad.

Conclusiones

La mayoría de los estudiantes encuestados acceden información constantemente para realización de sus actividades prestando servicios a la necesidad y expectativa del usuario utilizando el acceso a las bases de datos, mientras el personal encargado de la biblioteca ayuda a los usuarios proporcionando información de calidad resolviendo todas sus inquietudes logrando un alto nivel de satisfacción y cumplir con los resultados esperados.

Los usuarios en la búsqueda de información muchos de ellos localizan los libros directamente en las estanterías, de tal manera la biblioteca cuenta con un espacio muy bien definido y con personal especializada para brindar información. Uno de los aspectos más valorados por el estudiante es la

disponibilidad de espacios destinados al trabajo en grupo y de medios informático ofrecen horarios amplios, salas de estudios, salas de audiovisuales, se encuentra satisfechos del servicio brindado.

Bibliografía

Álvarez, J. M., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Vigo: Ideas Propias.

Allendez, P. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del bibliotecario en el siglo XXI, *Biblios*, 5(17), 25-35.

Cuesta, F., Guerrero, D., Campillo, I., Leyva, A., Cano, A. y Cabrera, I. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Granada: Universidad de Granada. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, Vol. 24, Núm. 3

Fraser, K., Watanabe, C. & Hvolby, H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an Australian pilot study. *Journal of services*, 13(1), 7-29.

Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

Gambo, M. (2016). Service quality and customer satisfaction among domestic air passengers in Nigeria. *International Journal of Business and Management Studies*, 8(2), 32-49.

ISO. (2015). Gestión de calidad. Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

Krudthong, S. (2017). A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand. *Proceedings of 49th IASTEM International Conference*, San Francisco, USA, 20th-21st March 2017, 1-4. Recuperado de: http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf

Ley-Foral. (2002). *La Cartera de Servicios del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra en España*. España

López, J. (2004). Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. Madrid: Síntesis. 2 vol. (620, 561 p.). Recuperado en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100014

Montoya, C. & Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “*Visión de futuro*”. Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151). Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

RAE. (2014). Calidad. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Terry, M. y Portales, I. (2003). Referencia. Selección de lecturas. La Habana: Ed. Félix Varela, p. 166.

Universidad de Granada. (2015). Cartera de servicios: biblioteca universitaria. Granada: Universidad de Granada.

Vargas, H. (2017). *Ensayo, Competencias del bibliotecario en la biblioteca digital*. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Véliz Briones, José (2004). Anales de una Universidad en Marcha. Editorial Imprenta Universitaria.

Zambrano, E; Córdova, R. & Fernanda, M. (2016). 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*, Vol. 4, No. 2.