

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio que brinda la Biblioteca de la UTEQ, para lo cual se eligió el método LibQual+, que permite observar la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones. Para lo cual se estableció como objetivos: Determinar la percepción del usuario del servicio que brinda la Biblioteca de la UTEQ, utilizando el modelo LibQual+ y proponer acciones que permitan la mejora continua.

La metodología empleada es de tipo descriptiva, la herramienta utilizada es el cuestionario LibQual+, considerando 22 preguntas con una escala de evaluación de 1 a 9, se aplicó el cuestionario a los estudiantes matriculados en el segundo periodo académico del año 2019, enviándoles masivamente a los correos electrónicos institucionales. El análisis permitió identificar un nivel de superioridad negativo en las tres dimensiones que comprenden el modelo (valor afectivo, biblioteca como lugar y control de la Información), lo cual demuestra que la calidad del servicio de la Biblioteca no es superior al mínimo esperado y menos aún al nivel deseado.

Los resultados permitieron plantear propuestas de mejora por cada dimensión, esto es en la dimensión *valor afectivo* se propone un programa de capacitación para el personal, realización de la encuesta Great Place to Work¹. En la *dimensión biblioteca como lugar*: se propone la reubicación del mobiliario, adquisición de nuevo equipo tecnológico, campaña para minimizar la contaminación sonora, y por último para la *dimensión Control de la información* la propuesta es rediseñar la página web e implementación del procedimiento DSI². Lo cual permitirá disponer de un ambiente acogedor con acceso a los recursos necesarios para satisfacción de los estudiantes.

Palabras Clave:

- **EVALUACIÓN DEL SERVICIO**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **MODELO LIBQUAL+**
- **PERCEPCIÓN DEL USUARIO.**

¹ **GPTW (Great Place to Work)** es un ranking que elabora y publica las listas de las mejores empresas para trabajar de cada uno de los países en donde se encuentra presente, basándose en el estudio de clima organizacional.

² **DSI** – (Diseminación Selectiva de la Información), en un procedimiento por el cual se suministra a cada usuario o grupo de éstos, referencias de documentos que sean de su interés actual, previamente conocidos; fundamentalmente material científico y técnico. Esta información se realiza con carácter selectivo y en un período determinado

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the quality of the service provided by the UTEQ Library, for which the LibQual + method was chosen, which allows observing the quality of services, based on the data provided by users about their perceptions. For which the objectives were established: To determine the user's perception of the service provided by the UTEQ Library, using the LibQual + model and to propose actions to carry out continuous improvement.

The methodology used is descriptive, the tool used is the LibQual + questionnaire, considering 22 questions with an evaluation scale from 1 to 9, the questionnaire was applied to students enrolled in the period 2019-2, sending them massively to the emails institutional electronic. The quality analysis will identify a negative superiority level in the three dimensions that comprise the model (Affective Value, Library as a place and Control of Information), which shows that the Library's service is not higher than the expected minimum and even less to the desired level.

The results allowed proposing improvement proposals for each dimension, that is, in the Affective Value dimension: a training program for staff is proposed, carrying out the Great Place to Work survey. In the dimension Library as a place: the relocation of furniture is proposed, acquisition of new technological equipment, campaign to minimize noise, and finally for the dimension Control of information, the proposal is to redesign the web page, implementation of the DSI procedure. This will provide a welcoming environment with access to the resources necessary for student satisfaction.

Key Words:

- **SERVICE EVALUATION**
- **SERVICE QUALITY**
- **LIBQUAL + MODEL**
- **USER PERCEPTION**