



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Letras y Ciencias Humanas**

**Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la  
Información**

## **Evaluación de la calidad de los servicios de biblioteca bajo el modelo LibQUAL+, según percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, 2025-1**

### **TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología  
y Ciencias de la Información**

### **AUTOR**

**Hanz Aldair MATURRANO ASCENCIO**

### **ASESOR**

**Dra. Elizabeth HUISA VERIA**

**Lima, Perú**

**2026**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Maturrano, H. (2026). *Evaluación de la calidad de los servicios de biblioteca bajo el modelo LibQUAL+, según percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, 2025-I*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

| Datos de autor                   |                                                                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombres y apellidos              | Hanz Aldair Maturrano Ascencio                                                            |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 74571235                                                                                  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0003-1667-4176">https://orcid.org/0000-0003-1667-4176</a> |
| Datos de asesor                  |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Elizabeth Huisa Veria                                                                     |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 09779795                                                                                  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0002-2322-6868">https://orcid.org/0000-0002-2322-6868</a> |
| Datos del jurado                 |                                                                                           |
| Presidente del jurado            |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Rosalía Quiróz Papa de García                                                             |
| Tipo de documento                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 08479121                                                                                  |
| Miembro del jurado 1             |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Martin Alonso Estrada Cuzcano                                                             |
| Tipo de documento                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 08435943                                                                                  |
| Miembro del jurado 2             |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Kevin Alfonso Wong Crovetto                                                               |
| Tipo de documento                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 41201273                                                                                  |
| Datos de investigación           |                                                                                           |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea de investigación                                 | E. 3. 3. 8. Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad                                                                                                                                                                                       |
| Grupo de investigación                                 | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Agencia de financiamiento                              | Sin financiamiento.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ubicación geográfica de la investigación               | País: Perú<br>Departamento: Lima<br>Provincia: Lima<br>Latitud: -11.77453<br>Longitud: -76.98543                                                                                                                                                            |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Enero 2025 – Enero 2026                                                                                                                                                                                                                                     |
| URL de disciplinas OCDE                                | Bibliotecología<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03</a><br>Ciencias de la Información<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02</a> |

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los dieciocho días del mes de setiembre del dos mil veintiséis, a las diez horas, en acto público se reúne el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la participación de un experto externo:

|                               |                                    |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Rosalía Quiroz Papa de García | Presidente                         |
| Elizabeth Huisa Veria         | Asesor                             |
| Martín Alonso Estrada Cuzcano | Informante                         |
| Kevin Wong Crovetto           | Informante (Experto externo, PUCP) |

Con el fin de recibir la sustentación de la tesis: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA BAJO EL MODELO LIBQUAL+, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA MIEMBRO DEL CONSORCIO DE UNIVERSIDADES DE LIMA, 2025-1**, presentado por el bachiller **HANZ ALDAIR MATURRANO ASCENCIO**.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

### **Aprobado con mención honrosa**

números (18)                      Letras (dieciocho)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciado** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las once horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dra. Rosalía Quiroz Papa de García  
Presidente (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Veria  
Asesor (Principal)



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano  
Informante (Principal)



Mg. Kevin Wong Crovetto  
Informante (Experto externo)



### Anexo 1

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Elizabeth Huisa Veria en mi condición de asesora acreditada con Dictamen N.° 003-2026-D-FLCH/UNMSM de la Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la tesis, cuyo título es **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA BAJO EL MODELO LIBQUAL+, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA MIEMBRO DEL CONSORCIO DE UNIVERSIDADES DE LIMA, 2025-1**, presentado por el bachiller **HANZ ALDAIR MATURRANO ASCENCIO** para optar el título profesional de licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 8% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Lima, 10 de setiembre del 2026

DNI: 08435943

Dra. Elizabeth Huisa Veria

*\* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad  
La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión;  
siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.*

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Rosa y Félix, por ser los pilares fundamentales en cada paso de mi vida y la base sólida sobre la que construyo mi camino. Por su sacrificio incansable, enseñanzas y por demostrarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A mis hermanos, Christian y Danny por su complicidad, por ser referentes de superación y por recordarme siempre de dónde vengo y hacia dónde voy.

Y a mí mismo, por creer en mí, por el compromiso silencioso, la perseverancia y la convicción diaria para concluir con éxito mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme culminar con éxito mis estudios universitarios.

A mis padres, por confiar en mí en todo momento y brindarme su respaldo inquebrantable. A mis hermanos, por estar siempre presentes, por su apoyo moral y por servirme de motivación constante para superar cada obstáculo. A mis sobrinos, Paola, Luna y Leonardo, quienes, con su inocencia y alegría contagiosa, supieron traer ligereza en los momentos en que más lo necesité. Y a toda mi familia, por acompañarme, creer en mis capacidades y apoyarme desde pequeño en cada paso de este camino.

A todas las personas que me acompañaron durante la vida universitaria por su apoyo y lecciones compartidas. Especialmente a quien estuvo en los momentos más desafiantes, por escucharme, creer en mi capacidad y recordarme que ningún obstáculo era definitivo.

A Cloe, Robert y Suri, mi leal familia de cuatro patas, presentes en las largas noches de estudio y desvelo. Sin decir una sola palabra, su compañía silenciosa bastó para llenar de tranquilidad esos momentos y hacer este camino mucho más llevadero.

## INDICE DE CONTENIDO

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN .....                                                              | 2  |
| ABSTRACT .....                                                             | 3  |
| INTRODUCCIÓN.....                                                          | 4  |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                                 | 6  |
| 1.1. Descripción del problema de investigación .....                       | 6  |
| 1.2. Definición del problema.....                                          | 11 |
| 1.3.Objetivos .....                                                        | 12 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación.....                  | 13 |
| 1.5. Hallazgos y limitaciones de la investigación .....                    | 16 |
| CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA.....                                   | 19 |
| 2.1. Antecedentes del estudio .....                                        | 19 |
| 3.1. Bases teóricas, marco teórico .....                                   | 27 |
| 3.2. Definición de términos o categorías.....                              | 44 |
| CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES .....                                  | 53 |
| 3.1. Hipótesis.....                                                        | 53 |
| 3.2. Variables.....                                                        | 53 |
| 3.3. Operacionalización de variables.....                                  | 55 |
| CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS .....                                    | 57 |
| 4.1. Área de estudio.....                                                  | 57 |
| 4.2. Diseño de investigación .....                                         | 59 |
| 4.3. Población y muestra .....                                             | 60 |
| 4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 61 |
| 4.5. Análisis estadístico.....                                             | 63 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS .....                                               | 66 |
| 5.1. Presentación de análisis de resultados.....                           | 66 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                          | 81 |
| 6.1. Conclusiones .....                                                    | 81 |
| 6.2. Recomendaciones.....                                                  | 84 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                           | 87 |
| ANEXOS.....                                                                | 91 |

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios en la Biblioteca Central de una universidad privada el Consorcio de Universidades, desde la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería durante el periodo 2025-1. El estudio emplea un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Mediante la aplicación del cuestionario LibQUAL+ a una muestra probabilística de 330 usuarios, se midieron las brechas de adecuación y superioridad del servicio. El análisis muestra los niveles de exigencia a través de las dimensiones Afecto del Servicio, Biblioteca como Espacio y Control de la Información. Los resultados miden la amplitud de la zona de tolerancia y revelan discrepancias significativas entre las expectativas del usuario y la realidad operativa de la biblioteca. Con base en esta evidencia estadística, la investigación se diagnostica el nivel de satisfacción general, identifica fortalezas institucionales relevantes y detecta vulnerabilidades, formulando finalmente recomendaciones estratégicas para alinear la gestión bibliotecaria con las demandas académicas de los estudiantes de la facultad.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, bibliotecas universitarias, LibQUAL+, educación superior, evaluación de servicios.

### **Línea de Investigación:**

E. 3. 3. 8. Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad

## ABSTRACT

This study aims to assess the quality of services provided by the Central Library of a private university belonging to the Consortium of Universities, as perceived by students from the Faculty of Science and Engineering during the 2025-1 academic term. The research adopts a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design. The LibQUAL+ questionnaire was administered to a probability sample of 330 library users to measure the adequacy and superiority gaps in the services offered. The analysis examines user demand levels across the three core dimensions of the instrument: Affect of Service, Library as Place, and Information Control. The findings illustrate the breadth of the zone of tolerance and reveal significant discrepancies between user expectations and the library's operational reality. Drawing on this statistical evidence, the study diagnoses the overall level of user satisfaction, identifies relevant institutional strengths, and detects critical vulnerabilities, ultimately proposing strategic recommendations to align library management practices with the academic demands of the faculty's student body.

**Keywords:** Service quality, university libraries, LibQUAL+, higher education, service evaluation.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas universitarias representa un factor importante dentro de la formación académica y la experiencia de los estudiantes, principalmente en instituciones que se perfilan hacia la excelencia académica, como es el caso de esta universidad peruana privada, miembro del consorcio de universidades.

Aun con el reconocimiento que poseen como institución, al igual que otras universidades miembros del Consorcio de Universidades, estas carecen del uso, aplicación de metodologías estandarizadas y rigurosas para evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que la biblioteca ofrece. Así es como esta carencia de herramientas estructuradas limita en la identificación de áreas de mejora e impide la aplicación de estrategias que estén orientadas a lograr la satisfacción positiva de la comunidad universitaria.

La investigación se centra en el campus central de una universidad peruana privada de Lima, un espacio esencial para el aprendizaje de los estudiantes de los últimos tres años de estudios, donde la biblioteca cumple el papel principal en el uso, acceso y la asimilación crítica por parte de estos. Por otra parte, resultados de encuestas previas han dado como resultados discrepancias en la percepción de los servicios por parte de los usuarios, especialmente en aspectos como la infraestructura, los espacios de estudio, servicios digitales, atención al usuario, entre otros. La falta de uso y aplicación de una evaluación sistemática y continua puede reflejarse y mantener la brecha entre las necesidades verdaderas de los usuarios y los servicios, afectando de forma negativa el aprovechamiento de todos los recursos que pueden ofrecerse, así como también la experiencia universitaria.

Ante esta problemática, el estudio se enfoca en el uso de la herramienta LibQUAL+, desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL), la cual es

ampliamente reconocida a nivel internacional por su habilidad para evaluar de manera integral cómo perciben los usuarios dimensiones fundamentales como la atención del personal, el entorno físico y el acceso a la información. La metodología adoptada es de enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas que permitirán recoger datos objetivos y comparables sobre la calidad de los servicios bibliotecarios.

El objetivo principal de la investigación es evaluar la calidad de los servicios ofrecidos en la Biblioteca central de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, mediante la aplicación de LibQUAL+ durante el periodo académico 2025-1. Los resultados permitirán no solo identificar las principales fortalezas y debilidades del servicio, sino también sentar las bases para la mejora continua y la toma de decisiones informadas, contribuyendo así al desarrollo institucional y a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema de investigación

Esta universidad privada es ampliamente reconocida por su liderazgo dentro de la formación académica y administrativa, y que destaca por ser miembro del Consorcio de Universidades, compartiendo esta distinción con instituciones como la Universidad Cayetano Heredia, la Universidad del Pacífico, la Universidad de Lima y la Pontificia Universidad Católica del Perú. No obstante, pese al prestigio institucional y a la excelencia formativa que caracteriza a estas universidades, persiste una carencia estructural referida a la ausencia de un modelo uniforme y estandarizado que permita evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario. En términos de gestión de la información, esta limitación impide contar con indicadores empíricos que sustenten la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, aspecto esencial en cualquier sistema de información académico que aspire a ser competitivo y centrado en la satisfacción de su comunidad universitaria.

Evaluar de manera sistemática los servicios de información se ha reconocido como un componente importante para gestionar la calidad en las bibliotecas. Pérez Pupo et al. (2014) en su investigación, afirman que la evaluación de servicios es un instrumento clave para determinar si una biblioteca responde efectivamente a las necesidades y expectativas de sus usuarios. Esto es, que esta evaluación no solo determina las deficiencias operativas que pueden presentarse, sino que además nos permite identificar las brechas que aparecen entre la oferta que ofrece la institución y la demanda por parte de los usuarios, lo cual es primordial para poder comenzar a orientar la aplicación de estrategias de mejora.

Partiendo de un enfoque cuantitativo, esta práctica implica la recolección de datos medibles que permiten establecer vínculos, comparar resultados entre distintos períodos e incluso entre instituciones, y así validar la hipótesis sobre la percepción de la calidad del servicio. Por el contrario, si no existe una medición con datos confiables y que se realice de manera periódica, toda la gestión por parte de la biblioteca se mantendrá en un plano subjetivo, en donde la toma de decisiones se basará en intuiciones más que en evidencias con datos verificables y medibles.

En la Biblioteca de esta universidad peruana privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, los servicios que se ofrecen toman un rol importante en la formación y desarrollo de pensamiento crítico y científico de los estudiantes. Este espacio proporciona no solo acceso a información especializada sino también a recursos y espacios diseñados para estudiar e investigar. Asimismo, en los últimos años no se ha realizado una evaluación de manera formal y medible para conocer la satisfacción de los usuarios, ni su percepción sobre la calidad de estos servicios. Las encuestas que se realizaron de manera interna, distribuidas de manera dispersa y sin el uso de un instrumento validado, han revelado discrepancias en la valoración de aspectos tales como infraestructura, ambientes de estudio, atención del personal, servicios digitales y disponibilidad de los recursos o material bibliográfico.

Esta incoherencia que se presenta en los resultados como retroalimentación de los usuarios destaca la necesidad urgente de desarrollar una herramienta estandarizada que permita obtener resultados que sean comparables y respaldados por evidencia estadística. No contar con mecanismos claros de evaluación afecta de manera significativa la gestión institucional, así como la experiencia de los usuarios. Si la biblioteca no cuenta con información cuantitativa sobre lo que piensan los usuarios no es posible que se pueda

identificar de manera precisa las áreas en las que es necesario aplicar mejoras ni establecer indicadores de desempeño claros. Esto genera una brecha entre lo que el usuario realmente necesita o valora con lo que la biblioteca ofrece.

Dentro de las universidades del Consorcio, donde la competencia académica y la invocación tecnológica son fundamentales, no contar con métricas estandarizadas de satisfacción simboliza una debilidad estratégica. Una biblioteca que no mide adecuadamente el desempeño corre el riesgo de quedar rezagada frente a los estándares internacionales de calidad y de perder relevancia en los procesos de enseñanza-aprendizaje y producción científica.

Como solución a la problemática presentada, la herramienta LibQUAL+, que fue desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL), se ofrece como solución metodológicamente robusta y que cuenta con validez internacional para la medición de la calidad de servicios que ofrecen las bibliotecas académicas (Cook et al., 2001).

El modelo LibQUAL nos ayuda a evaluar, con un enfoque cuantitativo, tres dimensiones importantes que abarcan los aspectos, tanto humanos, físicos y tecnológicos del servicio que ofrece la biblioteca. En esta línea, Fushimi (2010, como se citó en Aguirre y Gutiérrez, 2024) aclara que la dimensión del espacio incluye elementos perceptibles que definen la experiencia del usuario, como la infraestructura, el mobiliario, la iluminación de los espacios, y el confort, factores que influyen mucho en cómo se percibe la calidad del entorno que ofrece la biblioteca. A pesar de ello, más allá de describir el espacio, esta dimensión muestra como el entorno que rodea al usuario lo condiciona el uso de los recursos, el tiempo de permanencia en el espacio, así como la satisfacción general.

Las otras dimensiones, afecto de servicio y acceso a la información, ofrecen una visión más completa al combinar la interacción humana, la eficiencia tecnológica y la

disponibilidad de los recursos. Permitiendo así obtener resultados estadísticos confiables sobre el desempeño de los servicios.

En la actualidad el uso del modelo LibQUAL+ en universidades latinoamericanas, y especialmente en el Perú, suele responder a más de una tendencia de modernización que a un verdadero aprovechamiento de su potencial analítico. En muchas bibliotecas se adopta este modelo como un requisito de actualización, pero no exploran el verdadero alcance y el valor que tiene para la toma de decisiones estratégicas. En esta universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima se busca trascender de esa visión superficial y utilizar la información recolectada de manera científica, permitiendo realizar un diagnóstico preciso sobre la percepción del servicio y definir estrategias de mejora continua basadas en evidencia empírica.

Por lo tanto, aplicar la herramienta LibQUAL+ no solo servirá para describir los niveles de satisfacción, sino que también constituir una base sólida para la planificación institucional. Esto permitirá identificar brechas de calidad, jerarquizar acciones correctivas y evaluar si las estrategias que han sido implementadas han sido efectivas, con base en resultados comprobables y medibles

En este contexto, la investigación se enfoca en los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada miembro del Consorcio de Universidades de Lima. Estos estudiantes constituyen una población clave dentro del campus. Aunque usan con frecuencia las instalaciones de la biblioteca, diversos registros y observaciones iniciales indican que aprovechan poco los servicios y recurso de información que se encuentran disponibles. Esta situación sugiere una brecha entre la disponibilidad de los servicios y el nivel de apropiación o conocimiento que los usuarios poseen sobre ellos. Analizar esta brecha permitirá comprender con mayor precisión las causas del bajo aprovechamiento de los servicios, identificar los factores que inciden en

la percepción de calidad y generar evidencias que orienten decisiones institucionales para incrementar la participación y satisfacción de este grupo.

De esta manera, el estudio aportará información estratégica que contribuirá al fortalecimiento de la gestión bibliotecaria y a la consolidación de una cultura de evaluación continua basada en resultados verificable.

## 1.2. Definición del problema

- ***Problema general***

¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades, según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en el periodo 2025-1, medido a través de las brechas de adecuación y superioridad de las tres dimensiones del modelo LibQUAL+?

- ***Problemas específicos***

- ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión afecto del servicio ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?
- ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión biblioteca como espacio en la ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?
- ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión de control de la información en ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?

### 1.3.Objetivos

- ***Objetivo general***

Evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en el periodo 2025-1, a través de las brechas de adecuación y superioridad de las tres dimensiones del modelo LibQUAL+

- ***Objetivos específicos***

- a. Analizar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión afecto del servicio.
- b. Examinar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión biblioteca como espacio.
- c. Determinar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión de control de la información.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

La calidad de los servicios bibliotecarios constituye un componente esencial en el proceso de aprendizaje y en la experiencia académica integral de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias e Ingeniería durante el periodo académico 2025-1. En este contexto, aunque diversas instituciones de educación superior reconocen la relevancia de evaluar de manera sistemática sus servicios, dentro del Consorcio de Universidades aún son escasos los estudios que ofrezcan resultados concretos y comparables sobre la percepción y satisfacción de los usuarios en torno a la calidad de los servicios bibliotecarios. La ausencia de datos estandarizados impide adoptar enfoques de mejora basados en evidencia, lo que hace que las bibliotecas sean menos valiosas como espacios que facilitan el aprendizaje, la investigación y la innovación académica.

Para aliviar esta limitación, la investigación se centra en el uso del modelo LibQUAL+, un índice que mide la calidad percibida de los servicios de información disponibles, desarrollado por la Asociación de Bibliotecas de Investigación (ARL) y reconocido internacionalmente como una herramienta efectiva. Así, mediante un método cuantitativo validado y estadísticamente sólido, este instrumento permite recopilar y analizar de manera exhaustiva las expectativas, percepciones y niveles de satisfacción de los usuarios. LibQUAL+ no solo mide el rendimiento percibido, sino que también proporciona una línea de base para comparar lo que una organización puede y debe lograr en relación con las expectativas mínimas, las expectativas deseadas y la valoración realizada, lo que permite determinar puntos críticos de mejora en las diferentes dimensiones del servicio proporcionado. Así, esta aplicación también se convierte en una oportunidad estratégica para mejorar la gestión de la calidad en los sistemas de información académica.

Desde un punto de vista práctico, la implementación de LibQUAL+ en la Biblioteca Central de esta universidad privada, miembro del Consorcio de Universidades de Lima, proporcionará evidencia real y medible que contribuirá a los procesos de mejora continua. Al proporcionar información objetiva sobre la calidad de los servicios que se encuentran disponible esto beneficiaran a los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, al promover acciones concretas orientadas a la optimización de los servicios, recursos atención del usuario y gestión bibliotecaria. De manera similar, estos hallazgos contribuirán al fortalecimiento institucional, puesto que, estos hallazgos guiarán la toma de decisiones futuras, ya que contarán con datos y resultados comparables. Así, se favorece una mejor gestión de los recursos informativos y tecnológicos.

La información obtenida en esta investigación permitirá a la biblioteca formular mejor las políticas de recursos y de calidad, con métodos más eficientes para presupuestar recursos. Como tal, identificará las brechas clave entre la adecuación y la superioridad en el uso del servicio, tal como lo perciben los usuarios, lo que permitirá implementar acciones dirigidas a mejorar la satisfacción y la experiencia del estudiante y del uso del servicio. Además, permitirá una retroalimentación continua entre la biblioteca y los usuarios para establecer una cultura de excelencia académica y asegurar que todos los usuarios de la biblioteca tengan una experiencia cómoda.

De la misma manera, la investigación demostrará la viabilidad, confiabilidad y la importancia de la aplicación del modelo LibQUAL+ en esta universidad privada miembro del Consorcio de Universidades de Lima, lo cual representaría un gran paso hacia la estandarización de la evaluación de calidad de los servicios de información dentro del Consorcio de Universidades. Esto representaría además una oportunidad de comparación interinstitucional que permitirá no solo identificar debilidades o fortalezas de áreas específicas, sino también generar un marco de referencia que sirva como guía para la

implementación de estándares en otras bibliotecas universitarias del Perú.

Es a partir de esto, que se podrán establecer sistemas de *benchmarking* académico, buenas prácticas, así como fortalecer las redes de colaboración que están orientadas al desarrollo de estándares de calidad en bibliotecas del país. Así pues, esta universidad privada podría posicionarse como una institución referente en la implementación de modelos de evaluación bibliotecaria basadas en evidencias y gestión de datos.

En resumen, el impacto de estudio más allá de la biblioteca, dado que los resultados tendrán impactos positivos en la gestión universitaria en conjunto. Los resultados obtenidos impactaran positivamente en la capacidad de respuesta ante las necesidades reales de los estudiantes y se consolidara un modelo de gestión bibliotecaria enfocada en la evidencia, la eficacia y la excelencia académica. Además, promoverá la asimilación de una cultura institucional que se orienta hacia la calidad, donde la evaluación no sea vista como un proceso aislado, sino como una herramienta permanente de aprendizaje y de mejora organizacional.

De esta manera el uso del modelo LibQUAL+ no solo servirá como un instrumento de diagnóstico, sino también como un agente de cambio, contribuyendo a la modernización de los servicios de información, al fortalecimiento del vínculo que existe entre los usuarios y la biblioteca, y trazar el rumbo hacia una universidad más innovadora y competitiva que está enfocada en la satisfacción de toda la comunidad académica.

### **1.5. Hallazgos y limitaciones de la investigación**

El hallazgo principal de la investigación se centra en la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la Biblioteca Central de una universidad peruana privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, específicamente de los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, por medio de la medición de las brechas de adecuación y superioridad en las tres dimensiones que establece el modelo LibQUAL+ tales como afecto de servicio, biblioteca como espacio y acceso a la información. Esta herramienta permitió establecer con precisión las expectativas, percepciones y valoraciones que los usuarios le asignan a los servicios ofrecidos por la biblioteca, aportando así una base sólida para la formulación de mejoras más concretas, que se orienten al fortalecimiento de la calidad y pertinencia de los servicios.

Al proporcionarse indicadores que son cuantificables y a su vez comparables, se demostró la utilidad de la herramienta para identificar áreas críticas y establecer así prioridades de intervención dentro de la gestión de la biblioteca. No obstante, el desarrollo de la investigación se encontró con una serie de limitaciones tanto institucionales como procedimentales. En primer lugar, la biblioteca seleccionada, en donde se aplicó el instrumento mantiene protocolos rigurosos para el manejo de información sensible, así como una política institucional muy cuidadosa con respecto a la participación de sus estudiantes en estudios que pudieran, de alguna forma, evidenciar y exponer percepciones y resultados desfavorables sobre sus servicios. Este nivel de resguardo, que demuestra una cultura de integridad y de responsabilidad institucional, representó un desafío inicial para el acceso a la muestra y la puesta en marcha del proceso de recolección de datos.

Para solucionar esta limitación, fue necesario que el proyecto se somata a una evaluación y aprobación de las instancias administrativas correspondientes de la institución. Durante todo el proceso, se presentaron rechazos iniciales que exigieron que

se realizara ajustes en la propuesta, añadiendo las demoras en los periodos de respuesta. Por esto, se optó por modificar la forma en la que se realizó la recolección de datos, dando garantía el anonimato de ambas. Una vez ya implementados los reajustes, se logró la aprobación para la aplicación del instrumento. Cabe mencionar que estas medidas se aplicaron cumpliendo estrictamente con los protocolos de ética y confidencialidad establecidos para las investigaciones, cuidando la integridad de las todas las partes involucradas

Otras de las limitaciones que se presentaron estuvieron asociadas con la participación de los estudiantes establecidos como público objetivo. Si bien este constituye a la población de objeto de estudio, la asistencia de los usuarios a la biblioteca no es constante ni uniforme, lo que también se presentó como dificultad para alcanzar un grado óptimo de representatividad. Esta limitación exigió que se implementaran estrategias adicionales de comunicación y convocatoria, asegurando así que los participantes logren comprender la finalidad académica del estudio, el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas.

Pese a las limitaciones y dificultades que se presentaron, se logró recopilar un volumen óptimo de datos para proceder con el análisis estadístico y obtener resultados que sean válidos para su interpretación

Por último, es de importancia señalar que todo el proceso de gestión, validación y aplicación del instrumento LibQUAL+ implicó un esfuerzo considerable tanto en términos de coordinación, planificación y cumplimiento de exigencias normativas. Este rigor metodológico constituyó una fortaleza del estudio, ya que se garantizó la confiabilidad de los datos y permitió sentar precedentes para las futuras investigaciones cuantitativas sobre calidad de servicio dentro de esta universidad privada miembro del Consorcio de Universidades. En términos generales, los hallazgos y limitaciones

documentados además de reflejar los desafíos propios de la investigación institucional también reflejan el valor de construir evaluaciones basadas en evidencia medible, que contribuyan al mejoramiento continuo de las bibliotecas no solo del Consorcio de universidades si no de todas las bibliotecas universitarias del país.

## **CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

En los últimos años, evaluar la calidad de los servicios de las bibliotecas ha cobrado cada vez más relevancia, impulsado por la necesidad de dar respuestas a las crecientes expectativas y demandas de los usuarios, así como fortalecer la gestión de espacios universitarios ante el avance de la tecnología. Esta inquietud se refleja en las investigaciones que hacen uso de metodologías sistematizadas para medir la percepción y satisfacción de los usuarios; entre todas ellas, destaca la herramienta LibQUAL+, desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL).

Este modelo ampliamente validado a nivel internacional permite la identificación de brechas críticas entre las percepciones y expectativas, aportando así datos clave para la toma de decisiones y mejora continua. Es por esto que, en este punto se presentan antecedentes nacionales e internacionales que han empleado la herramienta LibQUAL+ o enfoques relacionados a este, destacando contexto, metodología y conclusiones para posicionar la presente investigación en el panorama académico y profesional

Guerra Caballero (2025) , en su tesis de maestría “Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” planteó como objetivo analizar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, aplicado a una muestra de 258 estudiantes. El estudio emplea como base el cuestionario LibQual + y ACSI. Como principal resultado, se obtuvo que existe una correlación directa y significativa, aunque con un nivel bajo, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, marcando que la dimensión “biblioteca como espacio” fue la por valorada, lo que evidenció una pronta e urgente intervención en la infraestructura de la instrucción.

Por su parte Girón Rivera (2017), en su informe profesional “Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual +”, estableció como objetivo evaluar la calidad de los servicios que brinda esta universidad. La investigación aplica un método cuantitativo y de nivel descriptivo, aplicando un muestreo estratificado con una muestra de 878 usuarios, conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo. Se aplicó el cuestionario LibQual +. Se obtuvo como resultado que las tres dimensiones estudiadas presentaron brechas de superioridad negativa, mostrando así que la calidad del servicio percibida no supera el nivel mínimo esperado ni el deseado por los usuarios, derivando así en una propuesta de un plan de mejora enfocado principalmente en la reorganización de espacios, renovación de material y mobiliario y la diseminación selectiva de esta.

Palacio Flores (2014), en su informe profesional titulado “Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, aplicando el cuestionario LibQual+ + y el modelo EFQM” planteó como objetivo evaluar la calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca e identificar puntos fuertes y débiles. La metodología que aplicó fue de tipo descriptiva y analítica. Se trabajó con una muestra de 194 usuarios tanto alumnos como docentes. En cuanto al instrumento de combinó el cuestionario LibQual + para medir la percepción de los usuarios y la matriz REDER del modelo de autoevaluación EFQM para el análisis de los procesos organizacionales. Se concluyó que los servicios ofrecidos satisfacían únicamente las expectativas mínimas que tenían los usuarios, mostrando deficiencias críticas en la dimensión recursos de información y la comodidad de los ambientes, lo que en consecuencia fundamentó el diseño de un plan operativo para aplicar mejoras tanto en las políticas institucionales y la satisfacción de los usuarios.

Dentro de un contexto de instituciones privadas de educación superior, (Pilco Cartolin, 2014 ; Sánchez Escalante, 2009) en sus tesis e informes profesionales alineados a describir y evaluar la calidad de los servicios que se ofrecidos. Presentaron como objetivos buscar determinar el nivel de satisfacción de los usuarios para proponer planes de optimización dentro de la gestión de estas bibliotecas. Aplicaron metodologías similares en enfoques cuantitativos y diseños descriptivos, en cuanto a sus muestras estas fueron aleatorias y oscilaron entre 41 y 384 estudiantes de pregrado y posgrado. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario LibQUAL +, completándose con análisis documentales e indicadores. En ambas investigaciones se determinó que la percepción de la calidad se sentaba en un nivel de adecuación límite, mostrando así que existían principales problemas en modernizar las plataformas tecnológicas centradas en búsquedas de información, la actualización de colecciones impresas e incrementar el espacio destinado al estudio con las características necesarias, señalando como principal punto que sean silenciosos y espacios colaborativos

Por otro lado Quequejana Camasita, (2018), Díaz Belleza (2010) Tello Santos, (2004) presentaron investigaciones con el objetivo de diagnosticar la percepción de la calidad de servicios y la validación de la herramienta LibQUAL+ en entornos más locales. En la parte metodológica emplearon diseños exploratorios y descriptivos, aplicando muestras de entre 20 a mas de 100 usuarios dentro de instituciones como la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Peruana de los Andes. Por medio del cuestionario mencionado las investigaciones concluyeron en una alta confiabilidad estadística para la realidad nacional, donde se identificaron a la par que, si bien el “valor afectivo del servicio” era el mejor valorado, evidenciando así la disposición del personal, la otra dimensión de “control de la información” presentaba niveles negativos debido a las barreras de organización en la

actualización del catálogo.

Al respecto Pari Flores (2024), en su tesis de maestría “Evaluación de calidad de servicio aplicando la metodología LibQual DM - Score en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno”, tuvo como objetivo medir la calidad del servicio brindado por la biblioteca a partir de la percepción de sus usuarios. Para esto, emplea como base la metodología LibQUAL+™ junto al modelo adicional complementario DM-Score, con la finalidad de encontrar áreas de mejora considerando tanto las expectativas, así como las experiencias reales ofrecida a los usuarios. La investigación toma un enfoque cuantitativo - descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 1534 usuarios, y el análisis de datos se realizó mediante herramientas como SPSS, Excel y Python, así como la herramienta Google Colab, para la elaboración de los gráficos. Se aplicó un cuestionario estructurado en torno a tres dimensiones: valor afectivo, control de la información y biblioteca como espacio. Como conclusión, entre los principales hallazgos se evidenció una adecuación positiva mínima según LibQUAL+ (0.2), mientras que el DM-Score arrojó una adecuación negativa (-0.19), lo que revela una brecha significativa entre lo esperado y lo percibido. En síntesis, este estudio concluye que, si bien se cumplen los estándares mínimos, resulta necesario fortalecer los servicios para mejorar la experiencia del usuario y responder así a sus necesidades con mayor efectividad.

Aguirre y Gutiérrez (2024), en su tesis de licenciatura “Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción con la universidad aplicado a los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras”, tiene como objetivo evaluar la calidad de servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la PUCP, y determinar su relación con la satisfacción general de los usuarios. Para esto optar con un enfoque no experimental y correlacional. Se aplicó el modelo LibQUAL+ para medir la calidad del

servicio, así como también el uso del Modelo SERVQUAL para la satisfacción. Se mostro como resultado una relación positiva, así como significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario. Este estudio valida el uso de la herramienta LibQUAL + como un método fiable para medir la calidad en el contexto de bibliotecas universitarias

Por otra parte, Martín, S. G., & Lago, M. S. (2024), en su artículo científico “Gestión consorcia de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC, Argentina<sup>1</sup>”. Analiza la aplicación y resultados de la implementación de la herramienta LibQUAL+ de forma colaborativa dentro de la Red de Bibliotecas católicas universitarias en Argentina. Se aplica el modelo LibQUAL ya que buscaron una herramienta que contara con un amplio reconocimiento y respaldo en el entorno bibliotecario, así también mencionan que le herramienta forma parte y fomenta una cultura que puede ayudar a mejorar por excelencia las prestaciones de servicios que pueden llegar a ofrecer las bibliotecas., así como realizar un diagnóstico de las bibliotecas y analizar las necesidades de los usuarios, para así desarrollar un plan que mejore y aporte calidad a los servicios que se ofrecen en las bibliotecas pertenecientes a la red. Como resultado de esta investigación concluyó en que el uso de la herramienta LibQUAL + permite a las bibliotecas permite conocer las necesidades de los estudiantes, y referente a su aplicación muestra que lo más requerido por los usuarios hoy son las dimensiones de espacios, que son allí donde las bibliotecas deben enfocar su análisis en conjunto con los usuarios para mejorar.

Quispe y Vilca (2023), en su artículo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú”. Tiene como objetivo evaluar el servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas municipales provinciales de la región de Puno. La metodología empleada corresponde a un modelo de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, diseño no

experimental. El estudio comprendió 11 bibliotecas municipales provinciales que se encuentran activas; los resultados presentados muestran que nueve de las once bibliotecas municipales se encuentran con un nivel bajo de satisfacción de usuario. Por otra parte, este estudio demuestra que la herramienta LibQUAL+ es además útil y replicable no solo en el contexto universitario, si no también dentro de bibliotecas públicas en el contexto peruano, con todas sus limitantes.

Aparicio-Ley, E. et al. (2021), en su artículo científico “La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo”. Analiza la relación entre la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias y el rendimiento académico de los estudiantes, tomando en cuenta variables como la autoeficacia, la participación en la biblioteca, las estrategias de aprendizaje y la autorregulación del aprendizaje. Con un enfoque cuantitativo, explicativo y de corte transversal; se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 701 estudiantes universitarios mexicanos, y los datos obtenidos fueron procesados a través de un modelo de ecuaciones estructurales con el software SmartPLS 3.0. Se concluyó que la calidad del servicio bibliotecario sí influye significativamente en las creencias de eficacia personal directamente de los estudiantes, lo que incide en su participación en la biblioteca y en el uso de estrategias de aprendizaje efectivas, las cuales a su vez favorecen los procesos de autorregulación que impactan directamente en el rendimiento académico. Los autores concluyen que invertir en la mejora del servicio bibliotecario no solo beneficia la experiencia del usuario, sino que también fortalece el proceso educativo en su conjunto, reafirmando la vigencia del modelo LibQUAL+ como herramienta clave para captar lo que valoran actualmente los usuarios en el contexto universitario.

Pilco Condori (2014), en su tesis de licenciatura “Evaluación de la calidad del servicio de biblioteca utilizando el modelo LibQUAL+ en la Universidad Nacional del

Altiplano Puno”, busca evaluar la calidad del servicio bibliotecario de dicha universidad desde la percepción de sus usuarios. Para ello, recurre al modelo LibQUAL+, el cual estructura la evaluación en torno a distintos aspectos clave de la experiencia del usuario con los servicios de biblioteca. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, a través del uso de una encuesta estructurada, aplicada a una muestra de usuarios de la biblioteca, con el objetivo de identificar brechas entre expectativas, percepciones mínimas y percepciones ideales del servicio recibido. Se concluye la utilidad del modelo LibQUAL+ como una herramienta estratégica para generar diagnósticos precisos y orientar la toma de decisiones en la gestión de servicios bibliotecarios, permitiendo establecer prioridades de mejora basadas en evidencia empírica.

Toledo Sánchez et al. (2012), en su artículo científico “Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+: Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas”, tuvieron como objetivo validar una escala adaptada del cuestionario LibQUAL+ para evaluar la calidad del servicio en bibliotecas universitarias públicas. El estudio se desarrolló a partir de un enfoque cuantitativo y descriptivo, con diseño no experimental, aplicando un cuestionario de 27 ítems a una muestra de 437 usuarios. Se evaluó la validez de contenido utilizando el modelo de Lawshe modificado y se aplicó un análisis factorial exploratorio con rotación Varimax para determinar la validez del constructo. Como conclusión del proceso de validación, los resultados permitieron depurar el instrumento a 25 ítems organizados en cuatro dimensiones: compromiso del personal, biblioteca como espacio, servicios de información que son proporcionados y tecnologías de la información aplicadas para el servicio. El cuestionario resultante mostró una alta confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.929) y un índice de validez global (CVI) de 0.81. Las autoras concluyen que la adaptación del LibQUAL+ es válida y confiable para contextos latinoamericanos, y recomiendan su uso como herramienta eficaz para el

diagnóstico y mejora continua de la calidad del servicio bibliotecario desde el punto de vista y para el usuario.

De acuerdo con Huamán et al. (2008), en su artículo, “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”. Se centra en la evaluación de la calidad del servicio bibliotecario en cinco facultades de la UNMSM, haciendo uso de la metodología LibQUAL+ a fin de medir las percepciones de sus usuarios sobre aspectos clave del servicio, tales como la atención del personal, la disponibilidad de recursos electrónicos y el acceso a espacios de estudio adecuados. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, empleando encuestas estructuradas para la recopilación de datos. Estas encuestas fueron dirigidas a los estudiantes con el objetivo de analizar tres dimensiones fundamentales del servicio: afecto del servicio, control de la información y acceso a la biblioteca. La autora concluye en que se han identificado importantes brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios, en específico muestra debilidades en áreas como la atención personalizada, la actualización de los recursos digitales y por último la disposición de espacios adecuados y destinados para el estudio. Por último, resalta que el uso y aplicación de LibQUAL+ demuestra ser una herramienta de gran utilidad para la evaluación de la calidad de servicio de la biblioteca, y remarca la importancia de mejorar constantemente los servicios que se ofrecen, con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios en un contexto académico que se encuentra en constante transformación.

Asimismo, de acuerdo con Iqbal e Hussain Asad (2023), en su artículo “Mapping Library Users’ Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users’ Satisfaction”, se centra en evaluar la brecha que existe entre los servicios bibliotecarios que esperan y los percibidos por sus usuarios. El estudio se llevo a cabo en la Universidad de Tecnología

de la Información (ITU) de Lahore, Pakistán. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, empleando el uso de encuestas estructuradas, específicamente LibQUAL+. Estas encuestas fueron dirigidas a estudiantes de pregrado. Con una muestra de 304 participantes. Se concluye en que los usuarios tenían expectativas en un alto nivel de los servicios en las tres dimensiones evaluadas: afecto del servicio, control de la información y la biblioteca como lugar, identificándose una brecha importante en lo referido a recursos de información y los espacios físicos de la biblioteca. Por último, esta investigación resalta la aplicación del instrumento LibQUAL+ ya que demuestra ser una herramienta de gran utilidad para la evaluación de la calidad de servicios de la biblioteca, remarcando la importancia de una mejora progresiva con la finalidad de satisfacer necesidades y expectativas en un contexto académico de constante transformación.

Finalmente, de acuerdo con Kaapu y Zimu-Biyela (2025), en su artículo “Using LibQUAL to assess user satisfaction with library services at the Aloe Park South African Police Service (SAPS) National Library, Pretoria, South Africa” se centra en evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca nacional del Servicio de Policía de Sudáfrica (SAPS). Donde la investigación resalta que la aplicación del instrumento LibQUAL+, resalta que es de una gran utilidad para identificar los vacíos en la calidad de los servicios que se ofrecen, resaltando la necesidad de mejorar esas brechas de manera continua de los recursos y servicios.

### **3.1. Bases teóricas, marco teórico**

#### ***3.1.1. Gestión de Calidad***

El concepto de calidad ha ido transformándose a lo largo del tiempo, partiendo de un enfoque limitado al control de un producto hasta consolidarse como una teoría de gestión integral que abarca todos los procesos de una organización con una finalidad. En una definición moderna, la calidad no depende únicamente de estándares internos de una

institución, sino de la satisfacción y percepción del usuario

Gutiérrez (2019) señala que figuras como Juran y Crosby resultaron determinantes en el proceso de evolución hacia una gestión integral de la calidad. Juran concibió la calidad en función de qué tan bien un producto o servicio satisface las necesidades de quien lo utiliza, en tanto que Crosby la asoció con la capacidad de responder a las exigencias del cliente. Ambas posturas contribuyeron a replantear el enfoque predominante, al evidenciar que la calidad no puede asegurarse únicamente mediante mecanismos de control, sino que requiere de un sistema de gestión estructurado y orientado a la mejora permanente.

En la actualidad la gestión de calidad concibe un proceso estratégico y colaborativo que busca garantizar que los servicios, productos y los procesos cumplan con expectativas de los usuarios, fomentando la eficiencia e innovación de la organización.

En esa misma línea Sharma (2022), menciona que los sistemas de gestión de calidad han trascendido la aplicación industrial para así convertirse en herramientas importantes dentro de los servicios académicos, específicamente en las bibliotecas universitarias donde se busca la satisfacción del usuario que constituye un indicador puntual del desempeño institucional. Es así, que la calidad no representa un estado estático, si no un proceso dinámico que requiere una evaluación constante retroalimentaría y con compromiso institucional.

Bajo esta perspectiva, normas como la ISO 9001 y enfoques de gestión de procesos han intervenido significativamente en la manera en que se administran los servicios de información, al proporcionar un esquema más ordenado que abarca desde la planificación, ejecución, control y la mejora continua de las actividades en biblioteca.

Estos sistemas promueven una cultura basada en datos y en la centralidad del usuario, principios que muestran reflejo en la aplicación de modelos como LibQUAL+, la cual posibilita traducir las percepciones de los usuarios en indicadores medibles y datos concretos de desempeño.

De esta forma la gestión de la calidad se vincula directamente con la capacidad institucional de las bibliotecas para recopilar, analizar y transformar estos datos en decisiones estratégicas que aporten un valor para la institución.

En esta misma línea, Anwar y Tang (2019), mencionan que la gestión de calidad en bibliotecas no debería limitarse solamente a la evaluación del servicio, sino además abarcar a la gestión de conocimiento que se llega a generar dentro de la organización. Esto conlleva a integrar las herramientas de medición con estrategias que están orientadas al aprendizaje de la institución, de manera que la información obtenida de los usuarios se retroalimente los procesos de planificación, capacitación activa del personal y contribuya a un uso más eficiente de los recursos disponibles. Bajo este razonamiento, la calidad se entiende como un ciclo continuo de diagnóstico, la intervención y mejora progresiva, en el que los indicadores como las brechas de adecuación y superioridad propias del modelo, se desarrollen en una base empírica para orientar a futuras decisiones institucionales que seas bien sustentadas.

En resumen, las fuentes evidencian que toda implementación de sistema de gestión de calidad en las bibliotecas universitarias repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios, en el mejor aprovechamiento de los recursos y al posicionamiento institucional. Diferentes estudios realizados en entornos académicos de Asia, África y América Latina confirman y respaldan la afirmación, al constatar que los programas orientados al aseguramiento de la calidad y de mejora continua en bibliotecas

se asocian con una mayor valoración por parte de los usuarios y con una prestación de servicios más eficiente (Anwar y Tang, 2019; Rammala, 2024; Sharma, 2022). En ese sentido, la aplicación del LibQUAL+ dentro de instituciones que integran el Consorcio de universidades constituye una estrategia pertinente para evaluar el desempeño de los servicios de información bajo un enfoque cuantitativo, generando datos que posibiliten trazar líneas de mejoras sostenibles en el transcurso del tiempo.

En conclusión, la gestión de la calidad constituye el eje articulador entre la evaluación, planificación y la mejora continua de los servicios. Su implementación en el área de las bibliotecas universitarias no solo redundará en una mejor eficiencia operativa, sino que promueve el desarrollo de una cultura institucional en donde el usuario toma el rol principal, sustenta las decisiones en la evidencia y orientada hacia resultados concretos. A través de modelos estandarizados como LibQUAL+, la gestión de calidad hace posible que pasemos del conocimiento empírico de satisfacción a la gestión científica de los servicios, garantizando que las decisiones se apoyen en indicadores sólidos y en la participación de toda la comunidad académica.

### ***3.1.2. Calidad de Servicio***

La medición de la calidad en organizaciones de servicios presenta una complejidad superior a la de organizaciones de manufactura. Un "servicio" posee características distintivas que determinan su evaluación (Rojas, 2022), tales como la intangibilidad, pues los servicios son experiencias que no pueden ser poseídas; la heterogeneidad (o variabilidad), ya que la calidad del servicio depende del proveedor, el momento y el contexto de la prestación; la inseparabilidad (o simultaneidad), dado que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente con la participación del usuario; y la perecibilidad (o caducidad), puesto que los servicios no pueden ser almacenados para su uso futuro.

Dada esta naturaleza intangible, la calidad del servicio no se mide de forma objetiva, sino que se define como un juicio subjetivo del cliente. La teoría fundamental para esta medición es el "Modelo de las Brechas" (Gap Model), propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Dicho modelo postula que la calidad del servicio es el resultado de la discrepancia (la "brecha") entre las expectativas del cliente sobre el servicio y sus percepciones del desempeño real que recibe. Si la percepción no alcanza a cubrir las expectativas, la calidad ofrecida es deficiente.

Con la finalidad de medir estas brechas, Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el instrumento SERVQUAL, una escala estandarizada que con el tiempo se consolidó como el referente metodológico para la evaluación de la calidad de los servicios. Este modelo presenta una estructura que articula la medición en cinco dimensiones: la fiabilidad, entendida como la habilidad para realizar el servicio ofrecido con exactitud y consistencia; la capacidad de respuesta, referida a la disposición para ayudar a los usuarios y ofrecer una atención oportuna; la seguridad, asociada al conocimiento y la cortesía de los empleados para inspirar confianza; la empatía, entendida como la atención personalizada y cuidadosa y por último los elementos tangibles, que comprende la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y de quienes conforman el personal.

Este modelo representa un antecedente metodológico directo del instrumento LibQUAL+, el cual adapta y replantea estas dimensiones en el entorno específico de las bibliotecas universitarias. (Rojas, 2022).

### ***3.1.3. Calidad de servicios en bibliotecas universitarias***

Respecto a la definición de calidad del servicio dentro de las bibliotecas universitarias se refiere no solo a como llega al usuario los servicios finales, si no a como todo este proceso se relaciona con los servicios que se ofrecen (Córdova y Terán, 2022). Este concepto ha

adquirido dinamicidad a través del tiempo, ya que existe una creciente relevancia que presenta en el contexto actual, que ha sido marcado por la transformación digital, la diversificación de las necesidades informativas, así como el cambio de patrones de uso académicos. En ese sentido, la calidad de los servicios se convierte en un proceso integral que trasciende más allá del cumplimiento de estándares técnicos, al abarcar la interacción del personal de biblioteca con la comunidad académica mostrando la eficacia de lo que ofrece la biblioteca.

Diferentes estudios han mostrado que los usuarios no solo valoran el acceso a colección físicas o digitales, sino que prefieren factores intrínsecos como la atención personalizada, accesibilidad a espacios que denoten comodidad y tranquilidad, así como la capacidad de la biblioteca para adaptarse a nuevos contextos metodológicos. Según Martín y del Campo (2018), mencionan que la percepción de la calidad en los servicios de biblioteca está directamente vinculada a la experiencia que percibe el usuario, por lo que es importante considerar indicadores como la satisfacción, confianza que genera el personal y la facilidad del uso de las plataformas digitales.

De igual manera, la evaluación sistemática de los servicios mediante el uso de los instrumentos estandarizados no solo permite identificar áreas para su mejora, sino que además fortalece la cultura del uso de evidencia empírica para la gestión bibliotecaria. Tal como mencionan Vilches y Trigueros (2020), cuando se incorporan metodologías cuantitativas que contemplan la voz del usuario, como la aplicación del modelo LibQUAL+ se pueden obtener diagnósticos más precisos y medibles, y así diseñar estrategias para la mejora de manera sostenible que puedan responder a las expectativas reales que los estudiantes y docentes mantienen. Es por esto por lo que las bibliotecas universitarias no deberían limitarse a solo cumplir un único rol como almacenes de información, sino que, por el contrario, deben tener un rol más activos y participativos

para el aprendizaje, acompañado de forma crítica y participativa en el proceso de aprendizaje.

La calidad de servicio que se ofrece debe ser entendida como una estructuración compartida que se reformula constantemente en la demanda de los cambios institucionales, tecnológicos y sociales.

Finalmente, se debe considerar a la calidad de servicio como un eje principal de planificación estratégica institucional que permite dar paso a la consolidación de la biblioteca como un espacio importante para la innovación académica. Esta visión integral favorece no solo la satisfacción del usuario final, sino también el fortalecimiento de un rol más protagónico de las bibliotecas dentro de las universidades de este siglo.

#### ***3.1.4. Evaluación de servicios bibliotecarios***

En el contexto universitario actual, la mejora de los servicios de biblioteca exige un enfoque que vaya más allá de las actividades tradicionales por las que se las conoce. Para lograr esto, es importante que se establezcan procesos de evaluación estructurados que permitan analizar no solo si existe o si se usa el servicio, sino también la calidad, efectividad, eficiencia, eficacia y adecuación hacia las necesidades cambiantes de los usuarios. Esta evaluación se entiende como un recurso estratégico que impulsa la toma de decisiones dentro de la institución y promueve una cultura organizacional orientada y centrada en el usuario.

Uno de los marcos teóricos más importantes y utilizado para la evaluación los servicios es el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Modelo que se centra en identificar discrepancia entre expectativas de los usuarios y sus percepciones real que tiene sobre el servicio que reciben. Ha sido adoptado por diferentes organizaciones e instituciones por su capacidad de identificar dimensiones críticas como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos

tangibles. En el área de bibliotecas, SERVQUAL sirvió como la base para el desarrollo de modelos específicos, el modelo LibQUAL+ es uno de ellos, modelo que se emplea de la presente investigación.

Asimismo, la norma ISO 9001:2015, propone un modelo orientado hacia la gestión de la calidad. Esta norma impulsa la optimización constante, el enfoque en el cliente y la toma de decisiones sustentadas en datos. En el entorno de bibliotecas permite establecer un estándar de procedimientos, establecer indicadores de calidad y asegurar la trazabilidad de los procesos de evaluación. De este modo la adaptación de estos modelos ofrece una base metodológica confiable para la evaluación integral de los servicios de biblioteca.

Los servicios de biblioteca universitaria se enfrentan al constante desafío de atender a una comunidad diversa de usuarios, con necesidades académicas, tecnológicas y pedagógicas distintas y específicas, Por esto, una evaluación no debe solo limitarse a indicadores administrativos, sino, debe de incluirse dimensiones cualitativas, como puede ser la experiencia del usuario, el nivel de satisfacción y la percepción del servicio que se ofrece. Según Barrionuevo y Berra (2017), una evaluación integra debe relacionar enfoques cuantitativos y cualitativos para tener una visión completa y robusta de los logros que se alcanzan y las brechas que persisten.

Dentro de las herramientas más empleadas para evaluar servicios de biblioteca destacan las encuestas de satisfacción, los análisis de uso, revisiones o auditorías internas y la observación directa. De especial relevancia se ha adquirido el modelo LibQUAL+, que permite medir de manera precisa la percepción que tienen los usuarios respecto a tres dimensiones fundamentales: el afecto de servicio, el control de la información y la biblioteca como espacio o entorno físico. Este modelo permite cuantificar la brecha que existe entre el nivel mínimo esperado, recibido e ideal lo que facilita detectar zonas de

tolerancia y áreas críticas que requieren atención prioritaria.

La aplicación de evaluaciones periódicas y sistematizadas permiten no solo establecer diagnósticos, sino facilitar el desarrollo de planes de mejora que sea alineen con lo que realmente se necesita con la planificación institucional. Como mencionan Vilches y Trigueros (2020), los resultados que se obtiene luego de la evaluación deben traducirse en planes de acción, políticas de mejora y ajustes en las estructuras que den respuesta a las necesidades identificadas. En tal sentido, la evaluación pasa de ser un ejercicio solo para el control y se convierte en un mecanismo de transformación organizacional

En el contexto peruano, las bibliotecas universitarias presentan limitaciones en cómo se desarrollan sus procesos de evaluación, lo que reduce la capacidad de generar conocimiento útil para una mejora continua. Es por esto por lo que la presente investigación busca desarrollar datos demostrables y medibles haciendo uso de un modelo validado como es el LibQUAL+, con el fin de establecer, fortalecer una cultura evaluativa en el ámbito de las bibliotecas. Evaluar servicios, en este contexto, no es simplemente revisar el estado en el que se encuentra el servicio, sino, llevarlo hacia estándares cada vez más elevados de calidad, pertinencia y por último sostenibilidad institucional.

### ***3.1.5. Satisfacción del usuario***

La satisfacción del usuario representa uno de los ejes fundamentales en la valoración de la calidad de los servicios de biblioteca, particularmente en el contexto universitario, donde contar con acceso oportuno, pertinente y eficaz a la información resulta determinante para el desempeño académico. Esta satisfacción surge de la comparación entre las expectativas del usuario y la percepción concreta que recibió. En ese sentido, se trata de una valoración subjetiva, no obstante, esto revela con claridad en qué medida una biblioteca logra dar respuesta a las necesidades que la comunidad universitaria tiene.

Diferentes factores intervienen directamente en la percepción de la satisfacción del usuario. Dentro de los más relevantes está el trato ofrecido por el personal de biblioteca, la disponibilidad y accesibilidad de los recursos de información, la comodidad y funcionamiento del espacio físico, así como el uso de tecnologías, y velocidad de respuesta ante consultas o requerimientos que se necesita. Como menciona Aparicio-Ley et al. (2021) identifican que una buena experiencia con los servicios de biblioteca no solo son una mejora en la percepción del estudiante, sino que también impacta en la autorregulación, estrategias de aprendizaje y, por ende, directamente en su rendimiento académico.

Es importante diferenciar entre la satisfacción momentánea, aquella que se desprende de una interacción específica o circunstancial con el servicio ofrecido, y la satisfacción sostenida, que se entiende como una evolución acumulativa y que se mantiene a lo largo del tiempo. La satisfacción momentánea puede influir directamente en la impresión que tiene el usuario, mientras que la acumulativa es clave para la fidelización que genere una relación duradera con la institución. Tal como afirma González González (2021), la satisfacción sostenida es el indicador más robusto de la calidad estructural del servicio, y guarda relación directa con la reputación de la biblioteca y la institución en conjunto.

La elaboración sistemática de la satisfacción del usuario es importante para la implementación de procesos de mejora. En este campo, se destacan herramientas como LibQUAL+, este permite medir las brechas entre las expectativas mínimas, percepciones actuales y lo ideal del usuario. Este método, adoptado ampliamente por universidades latinoamericanas, ofrece datos cuantificables y comparables sobre puntos clave como son las dimensiones del servicio: afecto del servicio, control de la información y condiciones del espacio físico (Martín y Lago, 2024).

Entre los instrumentos más utilizados para medir y evaluar la satisfacción se encuentran los cuestionarios entrevistas semiestructuradas, escalas estandarizadas como la del modelo LibQUAL+, que más allá de cuantificar el nivel de satisfacción, ayuda a facilitar la identificar las áreas críticas para su mejora. Por ejemplo, investigaciones recientes revelan que los usuarios valoran especialmente la amabilidad del personal, la disponibilidad tecnológica, elementos que deben tomarse de manera prioritarias en los planes de mejora institucional. (Basurco Oré, 2021).

A un nivel estratégico, la satisfacción de usuario debe ser considerada no solo como una métrica de desempeño, sino como un recurso valioso para la toma de decisiones. Una biblioteca que logra niveles altos de satisfacción suele mostrar un incremento en su actividad, mayor integración dentro del proceso formativo y una imagen positiva dentro de la comunidad universitaria. Por lo tanto, medir y evaluar la satisfacción no es un fin en sí mismo, si no una forma de fortalecer la misión educativa de la biblioteca universitaria.

En resumen, la satisfacción del usuario dentro de las bibliotecas universitarias representa un indicador transversal de calidad y de pertinencia. Una evaluación permanente no solo contribuirá a la mejora de los servicios, si no que ayudara a potenciar el vínculo que se forma entre los estudiantes y la institución, fortaleciendo así una trayectoria académica y prestigio de la universidad.

### **3.1.6. Medelo *SERVQUAL***

El modelo SERVQUAL , desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), emerge como una respuesta metodológica a la necesidad de medir la calidad en el área de servicios. Este modelo se basa en el paradigma de la “desconfirmación” , en cual determina que la calidad que se percibe es una función de la discrepancia que tiene el

usuario antes de recibir el servicio y las impresiones reales que experimenta, durante y después de hacer uso de este. Para llevar esta discrepancia a métodos operativos de medición, se estructuró como instrumento original un cuestionario conformado por 22 pares de ítems, estos destinados a medir 22 las expectativas y 22 las percepciones, agrupados en 5 dimensiones que representan el criterio mediante los cuales los clientes evalúan la calidad (Zeithaml et al., 1990).

Estos están conformados por: Fiabilidad; centrada en la capacidad de organización para realizar el servicio que se promete en forma exacta y precisa, sin errores; Capacidad de respuesta, centrada en la disposición y voluntad por parte de los empresarios; Seguridad, está centrada en la capacidad de los empleados para inspirar credibilidad, confianza y confidenciales en el usuario; Empatía, expresada en la capacidad de que la organización dedica a sus clientes, demostrando que entienden sus necesidades específicas; por último, Elementos tangibles, que abarca la apariencia de las instalaciones, equipamiento, etc.

Si bien el modelo SERVQUAL fue concebido como carácter general para que pueda ser aplicada en diversas áreas de industrias de servicios, su aplicación en entornos académicos y gestión de información mostró la necesidad de realizar ajustes con respecto al entorno contextual. Centrándonos en el ámbito de la gestión de información y bibliotecas, la estructura y los fundamentales establecidos por el modelo SERVQUAL sirvieron de base y pilar teórico para el desarrollo del instrumento LibQUAL+, modelo el cual adaptó y perfiló las dimensiones originales hacia el entorno bibliotecario contemporáneo (Cook et al., 2001).

### 3.1.7. *Modelo LibQUAL+*

El modelo LibQUAL+ uno de los instrumentos con mayor reconocimiento y valoración a nivel internacional en evaluación de calidad de servicios de biblioteca, dentro de instituciones de educación superior. Su inicio se remonta a finales de la década de 1990, cuando la Association of Research Libraries (ARL) identifico lo importante que es disponer de una metodología estandarizada que permitiera medir la satisfacción de los usuarios en diversos contextos instituciones. LibQUAL+ surge como una adaptación del modelo SERVQUAL, que ha sido utilizado ampliamente en la gestión empresarial, pero este primero modelo adaptado al entorno de bibliotecas universitarias. De este modo, se convierte en una herramienta que combina exigencia cuantitativa con pertinencia contextual, ofreciendo así información empírica para la toma de decisiones estratégicas y orientar a la mejora, excelencia académica.

Según Cook, Heath y Thompson (2001), LibQUAL+ ayuda a la identificación de brechas existentes entre el servicio mínimo aceptable, el percibido y el servicio deseado por los usuarios. Esta medición en los tres aspectos forma parte de uno de sus principales aportes metodológicos, ya que permite obtener un análisis más detallado de la experiencia que tiene los usuarios dentro lo que los autores demonizan “zona de tolerancia”. Esta “zona de tolerancia” representa el rango en el cual los usuarios consideran como satisfactorio el servicio recibido, además también si es que el servicio no alcanza a cumplir sus expectativas. Es a partir de estas brechas, que es posible identificar las áreas donde se necesitan mejoras, poder asignar prioridades donde se necesita intervención y diseñar estrategias basadas en datos verificables. A diferencia de la versión principal del modelo SERVQUAL, el modelo LibQUAL+ integra el concepto de zona de tolerancia evaluando así dos componentes: el “nivel deseado” y el “mínimo aceptable” lo que amplía la comprensión del desempeño que ha sido percibido y refuerza la validez de capacidad

diagnostica del instrumento.

El modelo se articula de tres dimensiones específicas que abarcan los principales aspectos de la calidad de servicio en bibliotecas. La primera dimensión, lleva por nombre “valor efectivo del servicio” (Affect of service), que evalúa la interacción del usuario con el personal de la biblioteca, el nivel de atención, disposición, capacidad para generar confianza y seguridad al momento de prestar el servicio. En esta dimensión se reconoce la importancia del componente humano dentro de la experiencia informacional, al considerar que la percepción de la calidad del servicio no solo depende de los recursos materiales o digitales, si también del esfuerzo bajo el trato, competencia profesional del personal de biblioteca. En la segunda dimensión, encontramos la “Biblioteca como lugar” (Library as Place), donde se toma en consideración la infraestructura física y entorno que ofrece la biblioteca, aspectos que se relacionan con la comodidad, acceso y funcionalidad de los espacios que son destinados al estudio, consulta y colaboración. Por último, la dimensión “Control de la información” (Information Control) esta se centra en la disponibilidad, accesibilidad y actualidad de los recursos informativos, adaptados tanto en físico como en formato digital, así también se considerar la facilidad para localizar y utilizar la información.

En Latinoamérica, el modelo ha adquirido una mayor relevancia debido a la creciente demanda de procesos, como lo son la acreditación y certificación de calidad para las instituciones de educación superior. Como menciona Morales (2021), LibQUAL+ ofrece una base sólida para la toma de decisiones, al vincular los resultados de percepción con estrategias de mejora específicas y concretas, como lo son la reestructuración de colecciones, el rediseño de los espacios de biblioteca o la actualización de sistema de búsqueda y acceso de información. Además, su carácter cuantitativo permite lograr la comparación longitudinal y transversal de los resultados

entre diferentes periodos e incluso instituciones, lo que contribuye a una consolidación de los estándares de excelencia basados en una evidencia confiable. Es así como la aplicación de este modelo dentro de las universidades del Consorcio peruano, como en esta universidad peruana privada, representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de una evaluación institucional y la promoción de una gestión bibliotecaria más centrada en el usuario.

En resumen, el modelo trasciende una simple medición de la satisfacción para convertirse en un instrumento de gestión más estratégica. El enfoque cuantitativo, sustentado en indicadores verificables, permite entender y transformarlas percepciones subjetivas en datos objetivos, medibles y comparables. Esta información obtenida luego de su aplicación no solo sirve para identificar deficiencias, si no que construye la base para la formulación de planes de mejora, una mejora en la asignación de recursos y el desarrollo de políticas de calidad más centradas en el usuario. Por ello, su implementación en la biblioteca de esta universidad privada miembro del Consorcio de Universidades de Lima permitirá impulsar y crear una cultura de evaluación permanente que potencie a la calidad de servicios que se ofrecen no solo en esta universidad si no que pueda replicarse en todas las demás, y que esto ayude a consolidar su papel dentro del proceso formativo de los estudiantes.

**Tabla 1*****Dimensiones***

| <b>Dimensiones</b>                                 | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Aporte clave</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Efecto del servicio<br>(Affect of Service)         | Evalúa la calidad del trato del personal, atención personalizada, competencia en la resolución de problemas. Esta dimensión refleja el personal de la biblioteca y su propia capacidad para generar confianza y satisfacción con el usuario final.                                                                                                                                                | Impacto de la interacción entre el personal y el usuario como factor determinante en la percepción de calidad del servicio bibliotecario.<br><br>Nivel de humanización del servicio, evidenciado en la competencia técnica y la sensibilidad del personal al momento de atender requerimientos específicos del usuario. |
| Control de la información<br>(Information Control) | Se refiere al acceso a la información que tiene el usuario, la organización de los recursos, facilidad intuitiva para el uso de los sistemas de búsqueda y la disponibilidad de acceso a colecciones tanto impresas como digitales. Esta dimensión resulta fundamental en el entorno universitario, pues la disponibilidad eficiente de información influye de manera directa en los estudiantes. | Impacto de la interacción entre el personal y el usuario como factor determinante en la percepción de calidad del servicio bibliotecario.<br><br>Nivel de humanización del servicio, evidenciado en la competencia técnica y la sensibilidad del personal al momento de atender requerimientos específicos del usuario. |
| Biblioteca como espacio<br>(Library as Place)      | Evalúa el ambiente físico, comodidad, ruido y los espacios para el trabajo colaborativo o individual. Si bien ha sido considerada la dimensión con menor influencia, su importancia ha crecido tras la pandemia, cuando los usuarios han revalorizado el acceso a espacios adecuados de estudio.                                                                                                  | Calidad del ambiente físico como facilitador del estudio individual y colaborativo.<br><br>Adecuación de los espacios bibliotecarios para favorecer la concentración, comodidad y productividad                                                                                                                         |

**Nota:** Elaboración propia con base en la fuente González González (2021)

### ***3.1.8. Indicadores de desempeño en bibliotecas universitarias***

Los indicadores de desempeño son herramientas esenciales que permiten a los gestores monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales, anticipar las demandas de los usuarios y fomentar la mejora continua de los servicios bibliotecarios. Estos indicadores ofrecen una evaluación objetiva de la calidad y eficacia de los servicios, así como de la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles (Samame, 2011). Esto facilita la identificación de fortalezas y debilidades en las distintas áreas de la biblioteca, lo que contribuye a una toma de decisiones estratégicas fundamentada en evidencia sólida

Además, su uso sistemático permite establecer metas claras y medir el progreso hacia su cumplimiento, asegurando la alineación con la misión institucional y la satisfacción de los usuarios. Efectivamente, una mejora continua se convierte en un proceso integro que abarca desde la actualización de las colecciones hasta la capacitación del factor humano y la optimización de los procesos técnicos (Arias, 2012), en este sentido, menciona que el uso de herramientas validadas como LibQUAL+ mejoran la evaluación, al añadir las percepciones de los usuarios con datos que sean cuantificables y que reflejan el desempeño real del servicio que se ofrece.

Por otra parte, los indicadores no solo nos muestran una visión cuantitativa del desempeño de la biblioteca, sino facilitan la comparación con estándares nacionales e internacionales, impulsando así la competitividad y la búsqueda de la excelencia en el servicio (Samamé, 2011). Es así como esta capacidad competitiva es importante para que las bibliotecas universitarias den respuesta de manera efectiva a las expectativas de sus comunidades y mantienen su relevancia en un entorno académico cada vez más dinámico. La implementación de indicadores de desempeño ayuda a crear una cultura organizacional que valore la transparencia y ayude con la rendición de cuentas. Esto impulsa un ciclo constante de evaluación, retroalimentación y mejora, puntos clave para

la sustentabilidad y calidad de los servicios bibliotecarios (Lira et al., 2013). En el contexto específico del Consorcio de universidades de Lima, la incorporación de indicadores de desempeño como la herramienta LibQUAL+ representa una estrategia fuerte para la evaluación y mejora de la calidad del servicio durante el periodo 2025 -1. Esta combinación metodológica permite analizar objetivamente los procesos internos, facilitando una gestión más eficiente y perfilada a resultados

Por último, se debe remarcar que el uso adecuado de estos indicadores aporta a una consolidación dentro de una cultura de evaluación basada más en la evidencia, el cual es necesario para la toma de decisiones con mayor estrategia en las bibliotecas universitarias. Por consecuencia, no solo se logra la mejora de la calidad de servicio, sino que también se fortalece el vínculo con toda la comunidad académica, garantizando así que la biblioteca se mantenga como un recurso importante para el desarrollo institucional.

### **3.2. Definición de términos**

#### **3.2.1. *Calidad del servicio en bibliotecas***

La calidad del servicio dentro de la biblioteca hace referencia al juicio general que hace el usuario sobre la diferencia que existe entre la percepción del servicio que realmente recibe y las expectativas previas que tiene respecto a dicho servicio (Torres & Vásquez, 2015). En el ámbito de la bibliotecología, esta medida se implementa mediante el grado en que la satisfacción del usuario se manifiesta respecto a los distintos servicios ofrecidos, desde la accesibilidad de recursos, el trato y atención del personal e incluso el entorno físico y biblioteca digital. Se entiende hoy en día a la calidad de los servicios no como un atributo inmóvil, si no como un proceso dinámico con capacidad para generar mayor interacción entre el usuario, recursos, personal bibliotecario y el entorno de la institución.

De igual manera, estudios previos de revisión sistemática menciona que la gestión

de calidad en bibliotecas implica no solo la medición de cómo se satisface al usuario, sino también la implementación de un flujo continuo de mejora basado en evidencias, una cultura organizacional orientada en el usuario y la tecnología como apoyo. (Hu, Morocabero y De La Mano, 2024).

Siguiendo el marco del modelo LibQUAL+, que ha sido aplicado frecuentemente en bibliotecas universitarias, la calidad del servicio se define como la brecha que existe entre las expectativas que tiene el usuario, el nivel mínimo que es tolerable y la percepción real del servicio que se recibe. Al respecto, la calidad del servicio surge del análisis de las tres dimensiones: “Afecto del Servicio”, “Control de la Información” y “Biblioteca como Lugar”. Por ende, la evaluación de la calidad exige que se aplique una estrategia integradora que combine la medición cuantitativa, por ejemplo, brechas de idoneidad; y el análisis cualitativo de los factores que articulan la satisfacción, por ejemplo, las colecciones, tecnología, personal, áreas de estudio, etc.

Desde un punto de vista de la bibliotecología, reconocer la calidad del servicio conlleva que las bibliotecas adopten una postura más activa en cuando a anticipar de manera positiva las expectativas de los usuarios, monitorear constantemente su percepción, para así cerrar la brecha entre lo que se considera como lo mínimo aceptable y lo que idealmente el usuario espera. Este meta se centra en el usuario reforzando el rol de la biblioteca no solo como un proveedor de información, si no, como actor principal en el desarrollo educativo, cultural y social de la comunidad universitaria. Por lo tanto, un alto nivel de calidad de servicio se asocia con mayor satisfacción de los usuarios, un mayor uso de los recursos, una mayor vinculación de la comunidad académica y un impacto positivo con los objetivos institucionales de aprendizaje y comunicación.

### ***3.2.2. Control de la información***

El término control de la información hace mención del grado en que los usuarios pueden

acceder, hacer uso y gestionar los recursos informativos, tecnológicos de un centro de información de manera eficiente, satisfactoria y de acorde con sus necesidades. En el marco del modelo utilizado, esta dimensión evalúa aspectos específicos como: la facilidad para hallar información, tanto en catálogos como en internet; el acceso remoto a recursos electrónicos; y por último la capacidad que tiene la biblioteca para ofrecer procesos de búsqueda, recuperación y uso de la información que resulten fluidos y confiables para el fin que se tenga (Viedma & Viedma, 2010).

Desde un punto de vista actual, diferentes investigaciones han remarcado la importancia creciente de esta categoría en espacios marcados por la transformación digital, la expansión de recursos electrónicos y la necesidad de acceso de manera remota. Como menciona Sayekti, Fithriani y Sari (2022) en una universidad de Indonesia se evidenció que la dimensión “control de información” no alcanzan el nivel mínimo tolerable para los usuarios, pese a que los propios usuarios valoraban de manera positiva la facilidad de la navegación dentro de los sistemas de la biblioteca. Los autores de la investigación encontraron debilidades en el acceso remoto, protocolos de búsqueda de información y la perfilación de los contenidos, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer puntos importantes como la infraestructura digital y procesos de gestión de la información como puntos centrales de buena calidad en la biblioteca.

Complementariamente, una revisión sistemática sobre gestión de calidad en bibliotecas académicas en China, mencionan que los modelos de gestión de calidad integrados, tales como, ISO 9000 o TQM, se han incorporado secuencial y progresivamente en las bibliotecas, fortaleciendo así la necesidad de abordar el control de la información ya no solo como un factor netamente operativo, sino también como un punto importante de la calidad de servicio que se ofrece. (Hu, Moro-Cabero, & De-la-Mano, 2024)

Desde el rol de profesional de bibliotecología, lograr entender y desarrollar el control de la información conlleva a implementar políticas y acciones que sirvan para garantizar que los catálogos, ya sean, OPAC, descubridores, repositorios, están actualizados, que sean intuitivos y que están integrados con fuentes amplias, para así lograr asegurar el acceso desde cualquier punto a base de datos, libros electrónicos y recursos digitales. Evaluar constante y periódicamente la adecuación, actualidad de las colecciones, monitorear los tiempos de búsqueda, los índices de éxito en la recuperación de la información y por último la barrera de acceso ya sean técnicas, formativas o de licencia, que puedan afectar en como los estudiantes perciben este servicio.

En cuanto al contexto de bibliotecas penitenciarias, así como de otros entornos con restricción de acceso, el tema de control de la información adopta una dimensión adicional de equidad e inclusión, dado que el acceso a recursos de lectura y aprendizaje de manera gratuita se reconoce como un factor clave para la reinserción social de las personas que están privadas de la libertad. (UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2020). Implica que los internos, así como los usuarios con limitaciones físicas o tecnologías pueden acceder a recursos de información con el mismo nivel de accesibilidad de los usuarios externos, en relación con los principios de igualdad y equidad en los servicios bibliotecarios que ofrecen las bibliotecas (American Library Association, n.d.). De este modo la biblioteca contribuiría positivamente en la rehabilitación, reinserción y desarrollo personal. En esta misma línea, el control de la información no solo garantizaría la eficiencia operacional, sino que constituirá en un elemento de justicia social en el servicio bibliotecario.

En síntesis, el control de la información constituye en un componente esencial de la calidad en el servicio bibliotecario que une aspectos como el acceso, tecnología y experiencias para el usuario. Una buena gestión en esta categoría permitiría reducir las

brechas entre lo que el usuario necesita y lo que está recibiendo realmente, dando como resultado una bibliotecas más efectiva, inclusiva y alineada con sus propios objetivos institucionales.

### **3.2.3. Brecha de idoneidad**

La brecha de idoneidad, conocida también como adequacy gap o Service Adequacy Gap, establece una de las métricas principales del modelo LibQUAL+. Tiene como propósito medir el grado en que los servicios de biblioteca alcanzan el nivel mínimo de calidad que los usuarios consideran apropiado. Según Cook et al. (2001), esta brecha se obtiene mediante la diferencia entre el nivel percibido del servicio y el nivel mínimo esperado. Este cálculo nos permite identificar si el servicio es considerado apropiado o no, ya que cuando se obtiene resultados negativos, significa que la percepción que tiene el usuario se encuentra por debajo de lo que mínimo aceptable, lo que indica que el servicio no es el adecuado. Por el contrario, si se obtienen valores positivos o cercanos al valor 0, esto refleja que existe una conformidad de los estándares esperados y una respuesta positiva a las necesidades básicas que buscan los usuarios.

Desde un punto de vista metodológico, la brecha de idoneidad equivale a una herramienta de análisis esencial, este ofrece un diagnóstico directo sobre la capacidad de los servicios ofrecidos, en relación directa con las expectativas básicas del usuario. Según la Asian Journal of Library and Information Science (2023), esta medida posibilita identificar las áreas en donde los usuarios consideran que la biblioteca no está cumpliendo los requisitos mínimos de desempeño, además orienta los esfuerzos de mejora hacia los puntos más críticos de la experiencia del servicio. información mínima universitario, este tipo de mediciones resulta sumamente relevante, ya que las bibliotecas son áreas de apoyo para el aprendizaje, y la capacidad que tenga para responder a las necesidades de información mínimas determina mayormente la percepción general en torno a la calidad

de la institución y la satisfacción del estudiante.

Diferentes estudios resaltan que la forma de interpretar la brecha de idoneidad no debe verse limitada en un enfoque solamente estadístico, sino que debe plasmarse en procesos de gestión de calidad progresiva. Como menciona Mavodza (2022), las brechas negativas consecuentes en dimensiones claves del modelo seleccionado, ya sea como el acceso a la información o el valor efectivo del servicio, pueden reflejar no solo deficiencias operacionales, sino también la necesidad de fortalecer una cultura dentro de la organización centrada en el usuario. En consecuencia, el análisis de la brecha de idoneidad además de permitir la identificación de carencias también sirve para el diseño de estrategias de intervención que garanticen lograr el umbral mínimo de satisfacción, condición que es necesario para lograr estándares superiores de excelencia dentro del servicio.

#### ***3.2.4. Zona de tolerancia***

La zona de tolerancia entendida como un concepto clave dentro del modelo LibQUAL+, ya que representa el rango medio entre el nivel mínimo y el nivel deseado de servicio por parte de los usuarios y que estos consideran aceptables. Como mencionan Viedma, López y Ávila (2008), esta zona de tolerancia se define como un intervalo medio que comprende el valor mínimo (VM) y valor deseado (VD), dentro de estos se ubica la percepción del servicio (VO) que el usuario considera como “adecuado” o “satisfactorio”. En otras palabras, cuando la calidad percibida se encuentra dentro del margen de la zona de tolerancia, el usuario no manifiesta insatisfacción, pero sin alcanzar el nivel de excelencia deseado. Este equilibrio resulta sumamente importante para las bibliotecas universitarias, ya que permite identificar que dimensiones del servicio que ofrecen cumplen con las expectativas mínimas de los usuarios, sin puntualmente superar sus expectativas más altas.

Desde este punto de vista, la zona de tolerancia se trabaja como un umbral flexible de adaptación que, según el tipo de usuario, frecuencia de uso y necesidades de información este puede variar. Dentro de los contextos académicos, por ejemplo, los estudiantes muestran una mayor amplitud de tolerancia en aspectos que se vinculan con los recursos físicos, pero muestran menos con lo que es servicios de acceso digital o la parte humana, asistencia personalizada. Analizar a detalle esta zona genera un aporte en comprender la calidad percibida del servicio y así implementar estrategias de mejoras que se orienten a reducir las brechas, entre lo mínimo que se espera y lo deseado. Asimismo, si se logra entender el comportamiento de esta zona, nos permitirá gestionar mejor las expectativas de los usuarios y orientas los planes, políticas de calidad hacia un punto medio, cada vez más sostenible entre la eficiencia operativa y la satisfacción completa del usuario.

### **3.2.5. Nivel mínimo (VM - Valor mínimo)**

El nivel mínimo, también llamado valor mínimo (VM), representa al umbral inferior de la calidad de servicio que los usuarios están dispuestos a recibir. Según Mata (2017), este nivel está asociado con la expectativa del servicio “mínimo aceptable”, se entiende por esto que, es aquella que el usuario considera indispensable para que el servicio no sea percibido deficiente. Cuando la calidad observada o percibida se sitúa por debajo de este umbral de valor mínimo, el usuario entiende que el servicio no cumple ni con sus necesidades o estándares básicos.

Ya en el contexto de las bibliotecas universitarias, el nivel mínimo nos ayuda a identificar aspectos esenciales que los usuarios consideran intocables e innegociables, ya sea como la disponibilidad de los actualizado de los recursos, la accesibilidad a la información o la atención humana del personal. Entender este nivel es muy importante para así estrategias de mejora, pues esto permite determinar los limites inferiores de

satisfacción y así evitar el surgimiento de brechas críticas de calidad que afecten la percepción global del servicio e institución.

### **3.2.6. Nivel observado (VO - Valor observado)**

El nivel observado, conocido también como el valor observado (VO), hace referencia a la valoración que hace el usuario y que el mismo otorga al desempeño real del servicio que se está experimentando en un momento y espacio determinado. Según Mata (2017), este nivel muestra la percepción inmediata que tiene el usuario sobre la calidad del servicio que recibe, convirtiéndose así en el reflejo más directo de la realidad del servicio. En otras palabras, el VO representa la experiencia concreta del usuario y sirve como base para contrastar las expectativas con la ejecución efectiva del servicio.

En el contexto de las bibliotecas universitarias, analizar el nivel observado resulta fundamental para conocer como los estudiantes están percibiendo el funcionamiento diario de los servicios, parte desde la atención del personal hasta la disponibilidad de los recursos y acceso de y para la información. Cuando comparamos estos niveles de valores mínimos y deseados, es posible identificar brechas de calidad que orienten a la toma de decisiones más estratégicas para la mejora de la satisfacción del usuario y fortalecer la eficiencia, eficacia institucional.

### **3.2.7. Nivel deseado (VD - Valor deseado)**

Nivel deseado, conocido también como el valor deseado (VD), representa el valor que los usuarios otorgan al nivel de servicio que espera recibir en condiciones ideales, es decir lo mejor que espera recibir el estudiante. De acuerdo con Mata (2017), este valor representa las más altas expectativas que tiene el usuario respecto a la calidad de servicio que recibe y representa el punto de referencia con el cual se orienta el nivel de satisfacción. Es así como el VD no solo refleja lo que el usuario considera adecuado si no también aquello que percibe como la excelencia o un ejemplo dentro de su experiencia esperada.

Dentro del contexto de los servicios de biblioteca, el nivel deseado (VD) nos ayuda conocer las aspiraciones máximas que los estudiantes tiene en cuanto a la atención, espacios e infraestructura y acceso de la información. Comparar este valor con los niveles mínimo y observado facilita identificar las brechas existentes entre la expectativa ideal y la realidad percibida, ofreciendo una base sólida para implementar estrategias de mejora continua y fortalecer la excelencia en la gestión de los servicios de información.

## CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES

### 3.1.Hipótesis

La brecha de adecuación y superioridad, que mide la calidad de servicios de la biblioteca percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, es igual o mayor a cero.

- ***Hipótesis específicas***
  - a. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión afecto de servicio es igual o mayor a cero.
  - b. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión biblioteca como espacio es igual o mayor a cero.
  - c. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión control de la información es igual o mayor a cero.

### 3.2.Variables

#### 3.2.1. *Calidad del servicio en la biblioteca*

- **Definición conceptual.-** La calidad del servicio bibliotecario es una variable que refleja la evaluación global que realiza el usuario sobre este. Conceptualmente, se entiende como la diferencia (o brecha) que existe entre las expectativas del usuario respecto al servicio y su percepción sobre el desempeño real que brinda la biblioteca.
- **Definición operativa.-** El instrumento LibQUAL+ se utilizó para medir la calidad del servicio. La variable se operacionalizó en tres dimensiones, y cada una de ellas se evalúa en tres niveles, utilizando una escala que va del 1 al 9: Nivel mínimo (VM), nivel deseado (VD) y nivel observado (VO).

- a. Nivel de servicio mínimo exigible (VM) Lo que el usuario considera el umbral más bajo para que el servicio sea tolerable y aceptable.
- b. Nivel observado o percepción del servicio (VO) Lo que el usuario realmente percibe o experimenta del servicio proporcionado.
- c. Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD) Valor que el usuario desearía sobre el ítem que se le pregunta (máximas expectativas).

- **Dimensiones (Variables medida por LibQUAL+)**

El modelo LibQUAL+ estructura la evaluación de la calidad de los servicios en tres dimensiones principales, las cuales actúan como subvariables de la calidad del servicio percibida:

- a. Afecto del Servicio (Affect of Service): Que es la que mide la calidad de la interacción con el personal, incluyendo su profesionalismo, capacidad resolutive, empatía y la confianza que genera.
- b. Control de la Información (Information Control): El cual evalúa la organización y la disponibilidad de recursos informativos (tanto físicos como digitales), así como la facilidad de uso de los sistemas de búsqueda y recuperación.
- c. Biblioteca como Lugar (Library as Place): Se refiere a las condiciones físicas y ambientales del espacio bibliotecario, abarcando aspectos como infraestructura, seguridad, confort, diseño, equipamiento y la funcionalidad de los entornos físicos y virtuales para el estudio.

### 3.3.Operacionalización de variables

| Variables                               | Definición conceptual                                                                                                                                                                                           | Dimensiones                | Indicadores                                                                                                                                                                                      | Escala valorativa                                           | Instrumento           |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Calidad de los servicios de biblioteca. | La calidad es entendida como el grado en que los servicios bibliotecarios satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios a través de la interacción, el acceso a la información y el entorno físico. | 1. Afecto del servicio     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza generada,</li> <li>• Disposición al usuario,</li> <li>• Conocimiento del personal, etc.</li> </ul> (Miden la interacción humana)              | Medida en escala de intervalo del 1-9 (Máximo 9 y mínimo 1) | Cuestionario LibQUAL+ |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                 | 2. Biblioteca como espacio | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico</li> <li>• Confort</li> <li>• Espacios para estudio</li> <li>• Ambiente de calidad.</li> </ul> (Mide las condiciones del espacio físico) |                                                             |                       |

|  |  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|--|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>3. Control de Información</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Colecciones físicas, digitales,</li><li>• Páginas web</li><li>• Equipamiento</li><li>• Facilidad de uso de catálogos en línea, físico.</li></ul> <p>(Mide el acceso a los recursos de la biblioteca)</p> |  |
|--|--|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## **CAPÍTULO IV MATERIALES Y MÉTODOS**

### **4.1. Área de estudio**

La investigación tiene por área de estudio la biblioteca central de una universidad privada ubicada en Lima, Perú, miembro del Consorcio de Universidades. Esta institución de educación superior reconocida internacionalmente por sus enfoques en diversas áreas de conocimiento y de buen desarrollo profesional. En este contexto, la biblioteca se caracteriza y consolida como un pilar importante para el progreso de toda la comunicada universitaria al proveer recursos de una alta calidad de gran volumen, destacando, de manera estratégica y específica, su interacción directa con los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniera que asisten a ella.

En primera instancia la biblioteca ofrece el servicio de préstamos de diferentes materiales, tanto electrónico como físico. Además de los servicios de préstamos, cuentan con instalaciones y espacios de estudios para mejorar la experiencia de los estudiantes, esto incluye cubículos de estudios, espacios individuales y salas comunes para hacer más placentera y duradera la experiencia del usuario en los espacios de la biblioteca, mejorando así la usabilidad y el flujo continuo de los usuarios, generando así un espacio seguro para la investigación y potenciadores de estudio. Estos espacios son indispensable y necesarios dentro de la biblioteca ya que potencian las habilidades de los usuarios que los utilizan.

La biblioteca también cuenta con conexión a internet por medio de los canales instruccionales, así como de libre acceso para la comunidad académica en todos los sus espacios, que son fundamentales para el uso de los recursos electrónicos ofrecidos por la Universidad como: base de datos, revistas de suscripción, repositorios digitales, guías temáticas entre otros. Así también para la visualización de sus clases que se encuentren

de manera híbrida.

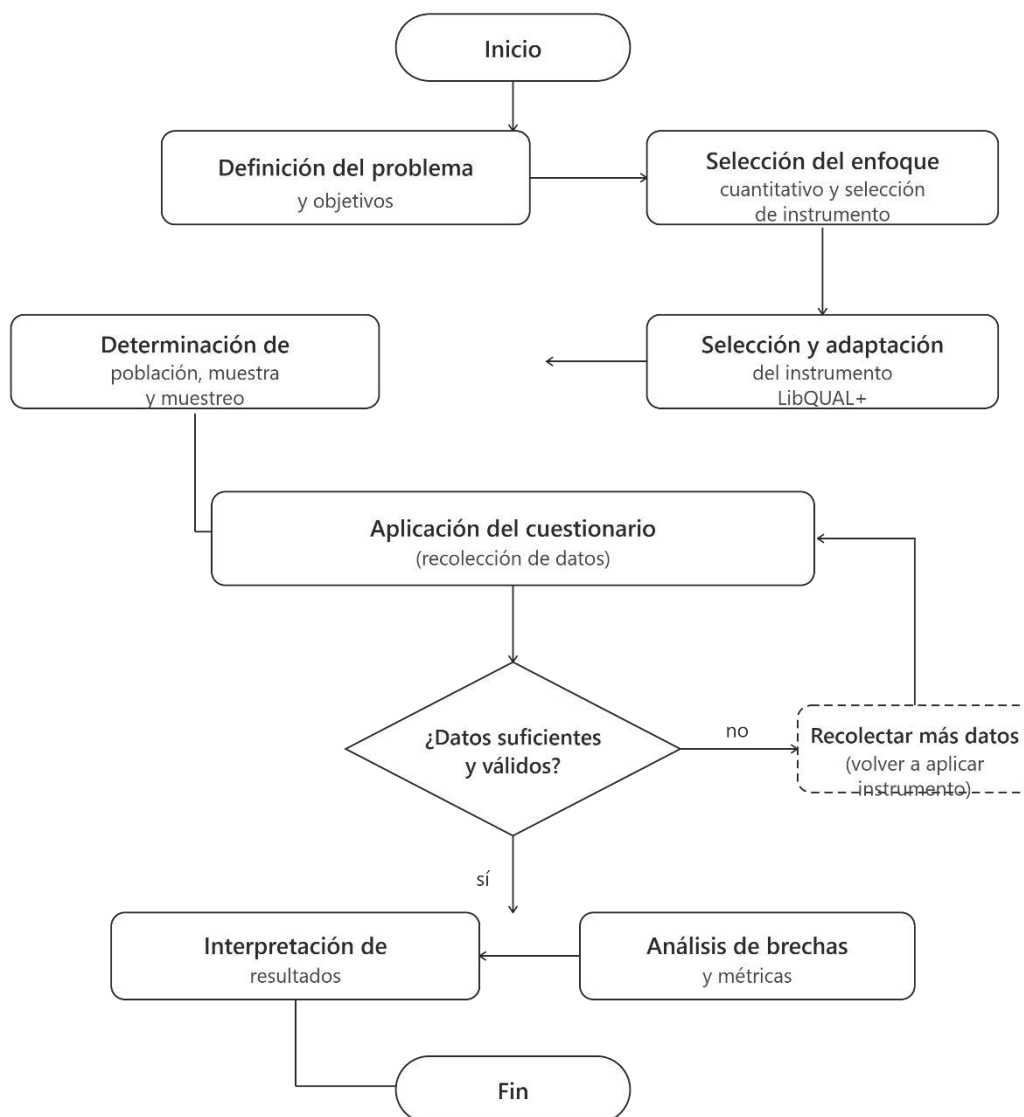
En segunda instancia la biblioteca cuenta con unas plataformas digitales una de ellas llamada “biblioteca en línea” un entorno que funciona como una herramienta unificada, que permite a todos los usuarios buscar de manera centralizada en el catálogo institucional, gestionar préstamos y acceder de forma rápida a repositorios académicos. Además, por el alcance bases de datos con la mayor cantidad de recursos digitales especializados, alineados a las necesidades de las diversas carreras que ofrece la institución. Esto incluye acceso a libros digitales, videos tanto de acceso institucional como de acceso abierto. Todo esto se complementa con un variado acervo documental, que tiene desde colecciones históricas hasta las más recientes colecciones.

Finalmente, se realizan capacitaciones virtuales, *webinars* donde potencian el uso de las plataformas digitales especializadas, tanto para los estudiantes como para docentes, investigadores, entre otros.

## 4.2. Diseño de investigación

**Figura 1**

*Flujograma del proceso metodológico de la investigación sobre calidad de servicios bibliotecarios mediante el cuestionario LibQUAL+.*



**Nota:** Elaboración propia

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población objetivo de este estudio está conformada por los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Ingeniería de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima durante el periodo académico 2025-1, quienes hacen uso regular de los servicios de la Biblioteca Central. De acuerdo con los registros, esta población asciende a un total aproximado de 2310 estudiantes.

#### 4.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra, se ha empleado un muestreo probabilístico simple con aplicación de la fórmula para población finita, la cual permite estimar con precisión el número de participantes necesarios cuando se conoce el tamaño total de la población.

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{Nd^2 + Z^2 S^2}$$

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{Nd^2 + Z^2 S^2}$$

Dónde:

$N = 2310$  (población total de estudiantes)

$Z = 1.96$  (nivel de confianza del 95%)  $Z^2 = 3.8416$

$S^2 = 16$  (varianza estimada)

$d^2 = 1$  (nivel de precisión al cuadrado, precisión =  $\pm 1$  punto en la escala)

Con base en este resultado, se ha determinado un tamaño de muestra de 330 estudiantes, redondeando hacia arriba para asegurar una mayor cobertura ante posibles no respuestas o inconsistencias en los datos recolectados.

Las unidades de análisis del estudio son los usuarios individuales (estudiantes)

que respondan el cuestionario LibQUAL+, ya que en cada uno de ellos se concentra la información necesaria para evaluar la calidad percibida de los servicios bibliotecarios.

#### **4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### ***4.4.1. Procedimiento***

Para esta investigación, se solicitó la autorización de la Universidad para poder realizar la encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería que utilizan la biblioteca central universitaria.

En este caso, no se utilizó el consentimiento informado, si no una nota de información para los participantes conocieran el propósito del cuestionario. Esto se debió a que la aplicación de la encuesta se realizó de manera anónima, y no se tomaran datos sensibles en los participantes en ninguna etapa del proceso.

La administración de los cuestionarios se realizó en espacios académicos de uso común, garantizando así un entorno conocido y frecuentado por los estudiantes. Como investigador, se comunicó por escrito a todos los participantes que los datos recopilados, serían tratados complementemente de manera anónima. Finalmente, los resultados se procesaron y analizaron con el cuidado necesario, cuidando la confidencialidad de los participantes, y dando así respuesta al objetivo de la investigación.

##### ***4.4.2. Técnica***

Para el presente estudio se aplicó como técnica la encuesta. Esta técnica ha sido escogida porque es el procedimiento más eficaz para recoger datos cuantitativos en investigaciones sobre percepción. La encuesta posibilita la recolección de información estandarizada a partir de una muestra representativa, acerca puntos de la percepción de los alumnos.

##### ***4.4.3. Instrumento de recolección de datos***

Para esta investigación se utilizó una versión abreviada de 13 ítems del cuestionario LibQUAL, previamente estructurada para medir tres de las dimensiones originales de

calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas: Afecto del servicio, Control de la información, y Biblioteca como lugar. Este registro se basa en trabajos de investigación que han arrojado estadísticos rigurosos sobre la fiabilidad y validez de la versión corta.

Thompson, Cook y Heath (2003) aplicaron dos métodos principales para el desarrollo de versiones abreviadas de LibQUAL: el Índice de Confiabilidad del Ítem (IRI) y análisis factorial. Aunque la forma IRI busca optimizar la confiabilidad del puntaje total, la versión basada en análisis factorial posibilita medir dimensiones específicas con adecuados coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach entre 0.74 y 0.92).

Diversos estudios han corroborado que la versión abreviada de 13 preguntas conserva una gran validez factorial para los tres ejes fundamentales y una alta consistencia interna (alfa Cronbach  $> 0.90$ ), lo que asegura su utilización legítima y útil para análisis globales o parciales de la calidad del servicio. Por tanto, se justifica el uso de las 13 preguntas para evaluar estas tres dimensiones en la presente tesis, lo que permite obtener mediciones precisas y menos fatigantes para los usuarios en comparación con la versión completa sin afectar la calidad del instrumento sin su validez.

#### ***4.4.4. Confiabilidad del instrumento***

- **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del instrumento utilizado se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Crombach, evaluando los datos recolectados de la muestra total que fue de un total de 330 estudiantes de una Universiada Privada de Lima. Este dato estadístico permite confirmar que los ítems del cuestionario se miden de forma precisa y coherente la percepción sobre la calidad de los servicios de biblioteca, descartando así la presencia sesgos por las respuestas aleatorias.

En la siguiente tabla se muestra los coeficientes obtenidos en las tres dimensiones del modelo. Los resultados evidencian que existe niveles óptimos en la totalidad del

instrumento aplicado. Específicamente, en la dimensión “Afecto de Servicio” se muestra un valor de 0.907, que representa una segura confiabilidad. A su vez, la dimensión “Control de Información” alcanza un valor de 0.861, que representa un nivel bueno de consistencia. Por último, la dimensión “Biblioteca como Espacio” registra un valor de 0.766, el cual se sitúa por encima del límite teóricamente aceptable que es de 0.70.

### ***Tabla***

*Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach para las Dimensiones - LibQUAL+*

| <b>Dimensión</b>        | <b>Nº de ítems</b> | <b>Coefficiente Alfa de Cronbach</b> | <b>Nivel de Confiabilidad</b> |
|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Afecto de Servicio      | 4                  | 0.907                                | Excelente                     |
| Control de información  | 5                  | 0.861                                | Bueno                         |
| Biblioteca como Espacio | 4                  | 0.766                                | Aceptable                     |

**Nota.** Coeficientes calculados a partir de los datos de la muestra analizada (N = 330).

### **4.5. Análisis estadístico**

Para el análisis estadístico se usará la versión 27 del software IBM SPSS para llevar a cabo el análisis estadístico. En la primera etapa, se utilizará estadística descriptiva para determinar las medias y desviaciones estándar de los 13 ítems en sus tres niveles. Se compararon las puntuaciones medias de las tres dimensiones (Valor Afectivo, Biblioteca como Lugar y Control de la Información) a partir de estos datos, y se establecerán los espacios de superioridad y adecuación y posteriormente se establecerán las diferencias en las zonas de tolerancia de cada una de las dimensiones.

En la segunda etapa, se llevará a cabo el análisis inferencial con el fin de comparar las hipótesis nulas. Después de comprobar que los datos son normales mediante la prueba Shapiro-Wilk, se aplicará la prueba T para muestras relacionadas (en caso de que los datos sean normales) o la prueba no paramétrica Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

(si no lo son). Se empleó un nivel de significación de para descartar la hipótesis nula.

### Tabla

*Instrumento de recolección de datos: dimensiones, códigos e ítems*

| <b>Dimensión</b>        | <b>Código</b> | <b>Item</b>                                                                       |
|-------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Afecto de Servicio      | AFE1          | El personal muestra disposición real para ayudarme cuando lo necesito.            |
| Afecto de Servicio      | AFE2          | El personal me brinda un trato respetuoso y amable.                               |
| Afecto de Servicio      | AFE3          | El personal ofrece atención personalizada cuando se lo solicita.                  |
| Afecto de Servicio      | AFE4          | El personal responde con claridad mis consultas académicas o interdisciplinarias. |
| Control de Información  | INFO1         | Puedo acceder a documentos en texto completo mediante las bases de datos.         |
| Control de Información  | INFO2         | El sitio web de la biblioteca me permite encontrar información por mi cuenta.     |
| Control de Información  | INFO3         | Las herramientas de búsqueda facilitan localizar lo que necesito.                 |
| Control de Información  | INFO4         | Las colecciones digitales e impresas cubren los temas de mi carrera.              |
| Control de Información  | INFO5         | Hay suficiente material bibliográfico útil para mis cursos.                       |
| Biblioteca como Espacio | ESP1          | El espacio de la biblioteca es tranquilo para estudiar de forma individual.       |
| Biblioteca como Espacio | ESP2          | El ambiente es adecuado para el trabajo académico o intelectual.                  |
| Biblioteca como Espacio | ESP3          | Las instalaciones son cómodas y permiten permanecer sin molestias.                |
| Biblioteca como Espacio | ESP4          | Existen lugares adecuados para estudiar o trabajar en grupo.                      |

Nota: Elaboración propia

**Tabla 2***Adecuación del servicio según Modelo LibQUAL+*

| <b>Dimensión</b>               | <b>Item</b>     | <b>Media<br/>Mínimo</b> | <b>Media<br/>Percepción</b> | <b>Media<br/>Deseado</b> | <b>Brecha de Adecuación<br/>(Percepción–Mínimo)</b> | <b>Brecha de<br/>Superioridad<br/>(Deseado–Percepción)</b> |
|--------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Afecto de Servicio             | AFE1            | 6.41                    | 7.05                        | 7.17                     | 0.64                                                | 0.12                                                       |
| Afecto de Servicio             | AFE2            | 6.95                    | 7.78                        | 7.22                     | 0.83                                                | -0.55                                                      |
| Afecto de Servicio             | AFE3            | 6.62                    | 7.31                        | 7.51                     | 0.69                                                | 0.20                                                       |
| Afecto de Servicio             | AFE4            | 6.77                    | 7.16                        | 7.78                     | 0.39                                                | 0.61                                                       |
| Control de Información         | INFO1           | 6.52                    | 5.39                        | 7.92                     | -1.13                                               | 2.53                                                       |
| Control de Información         | INFO2           | 6.79                    | 6.57                        | 8.05                     | -0.22                                               | 1.49                                                       |
| Control de Información         | INFO3           | 7.03                    | 6.76                        | 7.98                     | -0.27                                               | 1.22                                                       |
| Control de Información         | INFO4           | 6.62                    | 6.15                        | 7.82                     | -0.47                                               | 1.67                                                       |
| Control de Información         | INFO5           | 6.62                    | 6.21                        | 8.26                     | -0.41                                               | 2.05                                                       |
| Biblioteca como espacio        | ESP1            | 6.95                    | 7.65                        | 8.12                     | 0.70                                                | 0.47                                                       |
| Biblioteca como espacio        | ESP2            | 7.08                    | 7.77                        | 8.29                     | 0.69                                                | 0.52                                                       |
| Biblioteca como espacio        | ESP3            | 7.01                    | 7.68                        | 8.15                     | 0.67                                                | 0.47                                                       |
| Biblioteca como espacio        | ESP4            | 6.88                    | 7.10                        | 8.15                     | 0.22                                                | 1.04                                                       |
| <b>Afecto de Servicio</b>      | <b>Promedio</b> | <b>6.69</b>             | <b>7.32</b>                 | <b>7.42</b>              | <b>0.64</b>                                         | <b>0.09</b>                                                |
| <b>Control de Información</b>  | <b>Promedio</b> | <b>6.72</b>             | <b>6.22</b>                 | <b>8.01</b>              | <b>-0.50</b>                                        | <b>1.79</b>                                                |
| <b>Biblioteca como espacio</b> | <b>Promedio</b> | <b>6.98</b>             | <b>7.55</b>                 | <b>8.18</b>              | <b>0.57</b>                                         | <b>0.62</b>                                                |
| <b>General</b>                 | <b>Promedio</b> | <b>6.79</b>             | <b>6.97</b>                 | <b>7.88</b>              | <b>0.18</b>                                         | <b>0.91</b>                                                |

*Nota:* Valor Mínimo aceptable; VO = Valor Observado (percepción de la realidad); VE = Valor Esperado (deseado). La Brecha de Adecuación se calcula como VO – VM: un valor positivo indica que el servicio percibido supera el mínimo aceptable; un valor negativo indica que el servicio se encuentra por debajo de dicho mínimo. Ver Tabla X para el detalle de cada ítem. Elaboración propia.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Análisis descriptivo del modelo LibQUAL

En este capítulo luego de haber aplicado el instrumento correspondiente y de un exhaustivo análisis del contenido se presentan los resultados de los valores promedio de los tres niveles que estudia la herramienta LibQUAL (Afecto de Servicio, Control de Información y Biblioteca como espacio) en una escala del 1 al 9, siendo el 1 el nivel más bajo y 9 la más alta calificación, los cuales nos ayudan como fundamento y base para el cálculo de las brechas de calidad. Se realizó un análisis que nos permite establecer el nivel de exigencia de los estudiantes frente a la realidad del servicio percibido.

##### *5.1.2. Nivel de expectativas y percepción por dimensión*

Para poner en contexto el cálculo de las brechas de calidad, se procedió inicialmente a realizar un análisis de los datos estadísticos, como son la media y la desviación estándar de las tres dimensiones del modelo LibQUAL: Afecto de servicio, Biblioteca como espacio y Control documentario.

La tabla 2 muestran el comportamiento estadístico de los datos que fueron recolectados. En estos se logra observar los valores promedios y la variabilidad de las respuestas en cada una de las dimensiones evaluadas.

**Tabla 2**

Estadísticos descriptivos de las dimensiones del modelo LibQUAL+. SPSS

| Variable             | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desv. estándar |
|----------------------|-----|--------|--------|--------|----------------|
| PROM_VM_AFEC         | 330 | 3.75   | 9.00   | 6.6924 | 1.34499        |
| PROM_VO_AFEC         | 330 | 3.00   | 9.00   | 7.3265 | 1.43303        |
| PROM_VE_AFEC         | 330 | 4.25   | 9.00   | 7.4189 | 1.15533        |
| PROM_VM_ESPAC        | 330 | 4.25   | 9.00   | 6.9841 | 1.53255        |
| PROM_VO_ESPACIO      | 330 | 3.75   | 9.00   | 7.5462 | 1.13939        |
| PROM_VE_ESPAC        | 330 | 4.75   | 9.00   | 8.1795 | 0.94787        |
| PROM_VM_INFO         | 330 | 3.60   | 9.00   | 6.7200 | 1.31270        |
| PROM_VO_INFO         | 330 | 2.80   | 9.00   | 6.2164 | 1.4627         |
| N válido (por lista) | 330 |        |        |        |                |

**Nota:** N = número de participantes válidos por lista. **Fuente:** Elaboración propia SPSS

Se procedió a sintetizar los valores que se desprendieron de la tabla numero 4 esto muestra que el primero de expectativas de expectativas de Valor Mínimo (VM), Valor Observable (VO) y Valor Deseado / Esperado (VE) en relación con las tres dimensiones que fueron evaluadas. Estos valores nos muestran la base para las demás evaluaciones donde se midió las brechas de adecuación y superioridad.

**Tabla 3**

*Tabla resumen con la media de cada dimensión.*

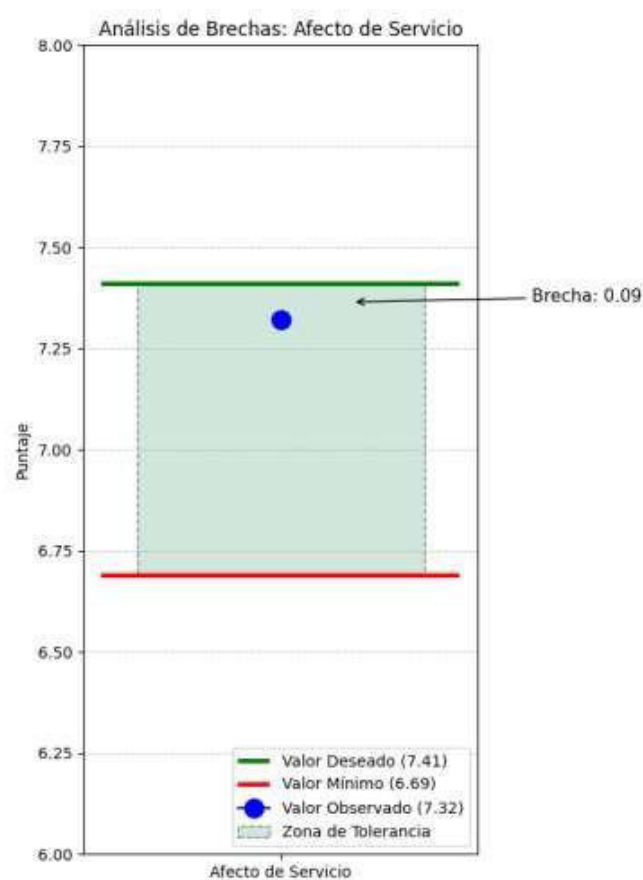
| Dimensión                 | VM (Valor mínimo) | VM (Valor mínimo) | VE (Valor deseado - esperado) |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| Afecto de Servicio        | 6.69              | 7.32              | 7.41                          |
| Biblioteca como espacio   | 6.68              | 7.54              | 8.17                          |
| Control de la Información | 6.72              | 6.21              | 8.00                          |

**Fuente:** *Elaboración propia*

- **Afecto de Servicio**

**Figura 2**

*Análisis de Brechas: Afecto de Servicio*



**Nota:** *Elaboración propia*

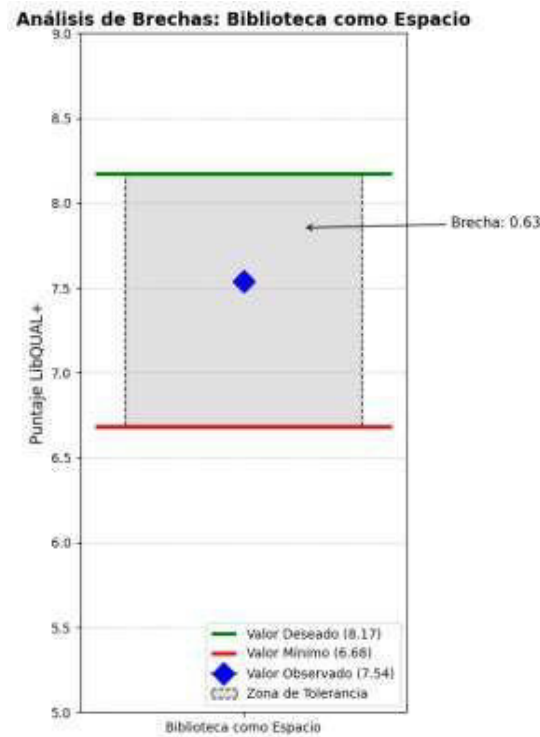
En la dimensión "Afecto de servicio", se observa que los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería valoran críticamente la interacción con el equipo humano de la biblioteca. Esto se refleja en que establecen un Valor Mínimo (VM) exigente de 6.69. Con este resultado, queda claro que el estudiante no tolera un mal trato; por el contrario, exige un nivel de servicio alto para considerar la atención como mínimamente aceptable. Sin embargo, la percepción real o valor observado que cuenta con una puntuación de 7.32 supera ampliamente este umbral y se posiciona muy cerca del ideal que tiene un valor de (7.41). Teniendo una interpretación cualitativa de estos resultados, se puede mencionar que el personal de la biblioteca está y ah logrando construir un vínculo sólido de confianza y compañerismos con los estudiantes.

En un entorno académico cada vez más riguroso, el personal no solo es visto como un “administrativo más”, sino como un aliado con la capacidad proporcionar soluciones. Este resultado indica un alto grado de satisfacción con el trato del equipo, constituyendo un punto de gran éxito con el servicio. Lo más destacable es que el valor percibido se encuentra extremadamente cerca a lo que los estudiantes desean, lo que muestra que la biblioteca no solo está cubriendo las expectativas mínimas que se espera, si no que está muy cerca a la excelencia, en cuanto temas de fiabilidad y de calidez humano.

- Biblioteca como espacio

**Figura 3**

*Análisis de Brechas: Biblioteca como espacio*



**Nota:** Elaboración propia

En esta dimensión, donde se evalúa la infraestructura y, el ambiente de estudio y el material mobiliario que se ofrece a los estudiantes se puede observar que los estudiantes han establecido un valor mínimo (VM) con un alto grado de exigencia, mostrando así un puntaje de 6.68. Este dato está mostrando que, aunque los estudiantes son rigurosos cuando se trata de esta dimensión, aun muestran una ligera flexibilidad en comparación a las demás dimensiones.

Sin embargo, en el valor observado (VO) ha alcanzado los 7.54 puntos, un valor que está superando ampliamente el mínimo exigido. Estos resultados muestran un nivel de satisfacción alto, tanto con los espacios de estudios como con las instalaciones, representando el mayor logro en la cobertura de las expectativas básicas. Llevándolo a la

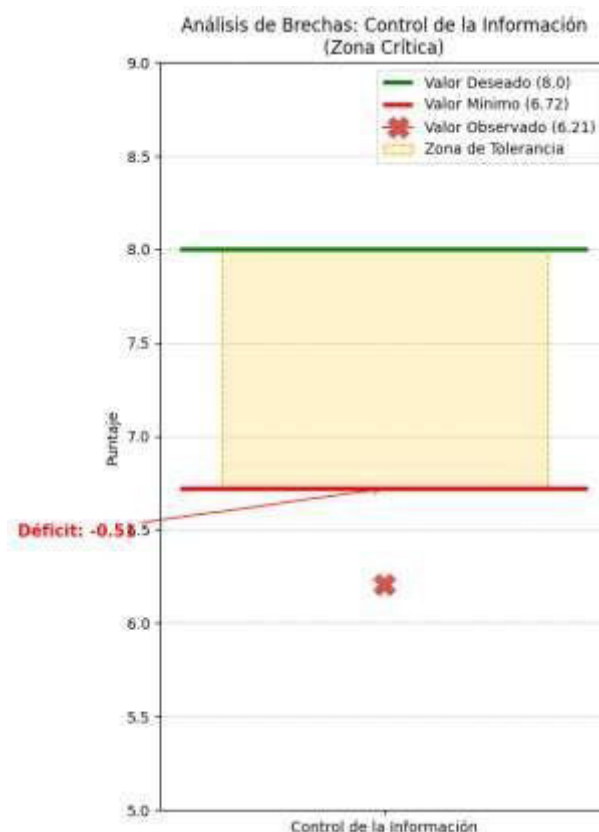
interpretación, para el estudiante de Ciencias e ingeniería, la biblioteca cumple eficazmente el rol de “tercer lugar” —después del aula y el hogar —, consolidándose como un espacio seguro, cómodo y permisible para ser usado para sus fines. Además, los resultados sugieren que, el estudiante está valorando la funcionalidad que se le ofrece, así como detalles críticos para ellos como: el silencio, seguridad y la disponibilidad. Por otra parte, la infraestructura actual, satisface las necesidades de concentración y estudios individual y grupal, consolidándose, así como el aspecto físico mejor logrado.

Por último, aunque la percepción que se obtuvo es muy positiva, el valor deseado (VD) se situó en un 8.17, mostrando una brecha marcada de 063 puntos hacia el nivel de excelencia. Esto sugiere que, aunque las necesidades actuales estén ya cubiertas, las expectativas máximas de los estudiantes están puestas en una constante modernización o ampliaciones de estos espacios, que si bien es un punto fuerte que tiene la biblioteca, también es una de las que aún se espera pueda seguir mejorando.

- **Control de la información**

**Figura 4**

*Análisis de Brechas: Control de la información*



**Nota:** Elaboración propia

En esta dimensión se presentan los resultados y el escenario más desafiante de la investigación. Los estudiantes han establecido aquí 6.72 puntos de valor mínimo (VM), el valor más alto dentro de las demás dimensiones, lo que confirma que el acceso a recursos actualizados y pertinentes no son un lujo, si no el requisito con mayor exigencia. Por otro lado, el valor observado (VO) desciende con un resultado de 6.21 puntos, quedando por debajo del umbral mínimo que consideraríamos aceptable. Este resultado no quiere decir necesariamente que exista una evidencia de carencia en los recursos de la biblioteca. Si bien la biblioteca dispone de un acervo, recursos y herramientas

tecnológicas, el estudiante de ingeniería expresa a través de los resultados, que la oferta actual hacia su línea de carrera no está alineada completamente a cubrir esta necesidad especializada que su carrera demanda.

Esta existiendo por lo tanto una desconexión entra la colección que se encuentra disponible, ya que; esta quizás pueda estar cubriendo bien áreas generales u otras facultades, y por otro lado las necesidades técnicas específicas de estos alumnos de esa facultad en específico. Esta percepción que manifiestan los estudiantes se puede entender como “lo que hay no es lo que necesito” genera una insatisfacción, obligando a los usuarios a buscar otras fuentes externas que si ofrezcan una profundidad temática y de carrea.

Por último, la distancia frente al valor deseado (VD) que tiene un puntaje de 8.00 confirma que la prioridad no es solo la de adquirir más recursos y listo, sino afinar esta selección de recursos para que el usuario de esta facultad sienta que la biblioteca realmente “habla su idioma” tanto en la parte técnica y profesional, pudiendo así cubrir todas las demandas que sean necesarias. Este resultado coloca a la dimensión Control de la información como el punto más crítico y con una mayor prioridad en la mejora inmediata para la biblioteca.

En resumen, en el análisis completo de los resultados puede evidenciar que la calidad en la biblioteca no es igual o simétrica; existen dos dimensiones que están bien marcadas que destacan en la experiencia del usuario. Por un lado tenemos a las dimensiones de Afecto de Servicio con un valor de 7.32 puntos y Biblioteca como Espacio con un valor de 7.54 puntos, estos sobresalen como las dimensiones y puntos más fuertes de la gestión actual dentro de la biblioteca. Ambos superando sin problemas el valor mínimo esperado (VM) por los usuarios, lo que, en términos generales, se entiende en que el usuario percibe a la biblioteca como un lugar accesible, cómodo y de un trato cálido

y cercano con el usuario. De hecho, algo para resaltar es la amabilidad de equipo de biblioteca (Afecto de Servicio) está muy aproximado a lograr un nivel ideal que tiene el 7.41 puntos, lo que deja en claro que el trato humano del personal es el mayor valor que se tiene dentro biblioteca.

En cambio, la dimensión "Control de la Información" (VO) que tiene un puntaje de 6.21 rompe con este panorama y marca el mayor punto crítico del servicio. Su puntuación cae por debajo del mínimo aceptable que tiene 6.72 puntos, mostrando un quiebre evidente en la calidad. Este fallo no es solo cuestión numérica; indica que el estudiante ve obstáculos para acceder o encontrar los recursos que necesita. Ya sea por la falta de material especializado en formato físico, o por la dificultad de acceder a los recursos digitales desde sus propias cuentas o dispositivos, la biblioteca no está logrando que sus herramientas respondan a las necesidades técnicas del usuario. Por eso, cerrar esa brecha tecnológica y actualizar los contenidos tendría que ser la prioridad más urgente para la biblioteca.

### 5.1.3. Brechas de calidad

Luego de haber determinado los niveles de percepción, se calculó la brecha de calidad, que es el corazón del diagnóstico en el modelo LibQUAL+. Estas métricas facilitan la identificación de si el servicio satisface las expectativas mínimas (Brecha de Adecuación) y de qué tan lejos está del ideal que los usuarios tienen en mente (Brecha de Superioridad). Los estadísticos descriptivos producidos en SPSS para las brechas calculadas se encuentran en la Tabla 4. La variabilidad en la satisfacción de los alumnos acerca de las tres dimensiones se evidencia estadísticamente en esta, mostrando con detalle los valores promedios y la desviación estándar.

**Tabla 4**

Estadísticos descriptivos de las dimensiones del modelo LibQUAL+. SPSS.

| Variable             | N   | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Estándar |
|----------------------|-----|--------|--------|-------|----------------|
| BRECHA_ADECUA_AFECTO | 330 | -3.25  | 3.25   | 2.63  | 1.57           |
| BRECHA_SUPER_AFECTO  | 330 | -4.25  | 1.75   | -0.09 | 1.39           |
| BRECHA_ADECUA_INFO   | 330 | -3.20  | 1.20   | -0.50 | 0.93           |
| BRECHA_SUP_INFO      | 330 | -5.00  | 1.25   | -1.82 | 1.49           |
| BRECHA_ADECUA_ESP    | 330 | -3.00  | 3.50   | 0.56  | 1.23           |
| BRECHA_SUP_ESP       | 330 | -4.25  | 2.50   | -0.63 | 1.14           |
| N válido (por lista) | 330 |        |        |       |                |

**Nota:** N = número de participantes válidos por lista. Fuente: Elaboración propia

Los promedios se sistematizaron en la Tabla 5 con base en la evidencia estadística previamente mencionada; esta tabla facilita la visualización directa de las dos brechas cruciales para tomar decisiones.

**Tabla 5**

*Promedios de las brechas de adecuación y superioridad de las dimensiones del modelo LibQUAL+.*

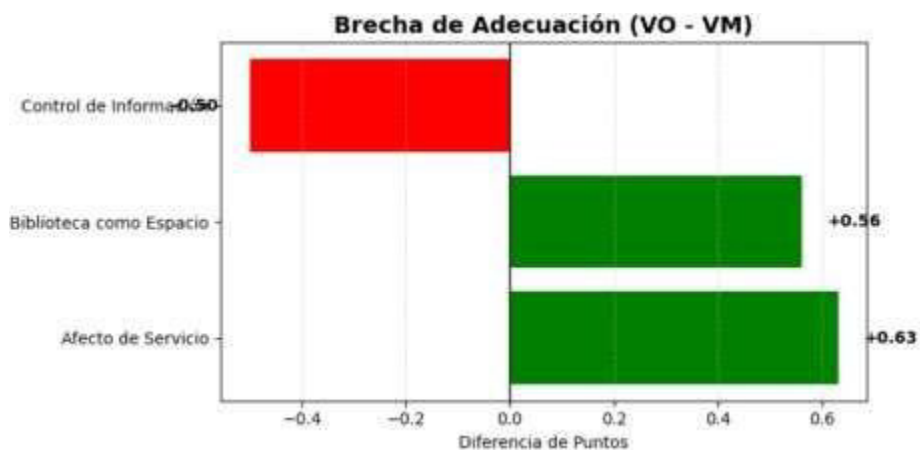
| <b>Dimensión</b>          | <b>Brecha de Adecuación<br/>(VO - VM)</b> | <b>Brecha de Superioridad<br/>(VO - VD)</b> |
|---------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Afecto de Servicio        | 0.63                                      | -0.09                                       |
| Biblioteca como espacio   | 0.56                                      | -0.63                                       |
| Control de la Información | -0.50                                     | -1.82                                       |

**Fuente:** Elaboración propia

#### **a. Adecuación de servicios**

**Figura 5**

*Brechas de adecuación*



**Nota:** *Elaboración propia*

En el análisis de la brecha de adecuación revela que la calidad del servicio se divide en dos. Por un lado, la biblioteca tiene una calidad apropiada en las dimensiones "Afecto de Servicio" y "Biblioteca como Espacio" (+0.56). Estas desigualdades positivas confirman que las condiciones de infraestructura y el trato del personal van más allá de lo que se espera como mínimo. Esto significa que el estudiante percibe al equipo humano y a las

instalaciones como elementos confiables que no obstaculizan su rutina, actuando como verdaderos factores de retención.

No obstante, el estudio presenta como hallazgo más crítico la dimensión "Control de la Información", que indica una brecha negativa de (-0.50). Si se obtiene un valor menor que cero, se constata que la biblioteca no está logrando satisfacer las necesidades informativas mínimas. Este resultado indica una deficiencia de calidad, debido a que la percepción real del servicio en cuanto a recursos electrónicos y disponibilidad de colecciones no alcanza el umbral mínimo aceptable ( $VO < VM$ ) por los estudiantes, representando el principal riesgo operativo de la biblioteca.

#### b. Superioridad (VO - VD)

**Figura 6**

*Brecha de superioridad*



**Nota:** *Elaboración propia*

La evaluación de la brecha de superioridad mide la distancia entre la percepción actual (VO) y el nivel ideal (VD), muestra dónde debe concentrarse el esfuerzo para lograr la excelencia. La dimensión Afecto de Servicio presenta la brecha casi inexistente (-0.09),

Esto describe una situación en la que el activo más importante de la institución es el capital humano. Los alumnos consideran que la atención que reciben es casi la mejor que podrían esperar, lo cual representa un avance significativo en la administración de los servicios. A diferencia de la dimensión Control de la Información que registra la brecha más negativa y amplia (-1.82). Este resultado, sumado a la brecha de adecuación negativa, amplía el problema de esta área, confirmando que la calidad percibida en cuanto a recursos electrónicos, físicos, así como en la búsqueda de la información por cuenta propia está muy lejos de cumplir las máximas expectativas de los estudiantes. Por último, la dimensión Biblioteca como Espacio (-0.63) se sitúa en un punto intermedio, requiriendo un esfuerzo moderado para modernizar y optimizar sus instalaciones y alcanzar su nivel ideal.

#### ***5.1.4. Zona de tolerancia***

Para entender la dinámica de las expectativas de los alumnos, se estudió la Zona de Tolerancia (ZT). Esta métrica muestra el rango que existe entre el nivel mínimo aceptable y el nivel deseado (VD - VM).

La amplitud es un indicador fundamental de la flexibilidad del usuario: si es estrecha, significa que hay una alta exigencia y precisión en lo que se espera; si es amplia, sugiere un margen más grande de permisividad con respecto al servicio.

La Tabla 6 muestra las estadísticas descriptivas de la amplitud de la zona de tolerancia para cada dimensión y demuestra cómo cambia la sensibilidad de los alumnos ante diferentes aspectos del servicio bibliotecario.

**Tabla 6**

*Estadísticos descriptivos de las zonas de tolerancia de las dimensiones del modelo LibQUAL+. SPSS*

| Variable             | N   | Mínimo | Máximo | Media | Desv. estándar |
|----------------------|-----|--------|--------|-------|----------------|
| ZT_AFECTO            | 330 | -1.75  | 3.25   | 0.73  | 1.18           |
| ZT_INFO              | 330 | -1.40  | 3.20   | 1.29  | 1.10           |
| ZT_ESPACIO           | 330 | -2.75  | 4.25   | 1.20  | 1.44           |
| N válido (por lista) | 330 |        |        |       |                |

**Nota:** N = número de participantes válidos por lista. **Fuente:** Elaboración propia

La zona de tolerancia, más estrecha se registra en la dimensión Afecto de Servicio (0.726). Este valor indica que, a pesar del éxito en el trato del personal, este dato muestra que los estudiantes son más exigentes en esta área; al trato y la competencia del personal, al tener un margen más pequeño, el estudiante tiene muy en claro lo que está esperando: una atención eficiente y amigable, esto deja en claro que ofrecen el menor margen para fallas es decir no hay “margen de error” para esta dimensión y que cualquier fallo será percibido inmediatamente como una deficiencia.

En la dimensión de Biblioteca como espacio existe un equilibrio funcional. Los alumnos aprecian la infraestructura, pero demuestran una flexibilidad razonable (1.20). Reconocen las restricciones físicas del entorno y modifican sus expectativas, siempre que se cumplan las condiciones básicas de estudio. Esta tolerancia media posibilita que la gestión de la biblioteca implemente mejoras graduales sin la urgencia inmediata de una insatisfacción profunda, siempre y cuando se conserve la funcionalidad operativa. Por el contrario, la dimensión Control de la Información presenta la zona de tolerancia más amplia (1.29), revelando que los usuarios son más flexibles y tienen mayor tolerancia

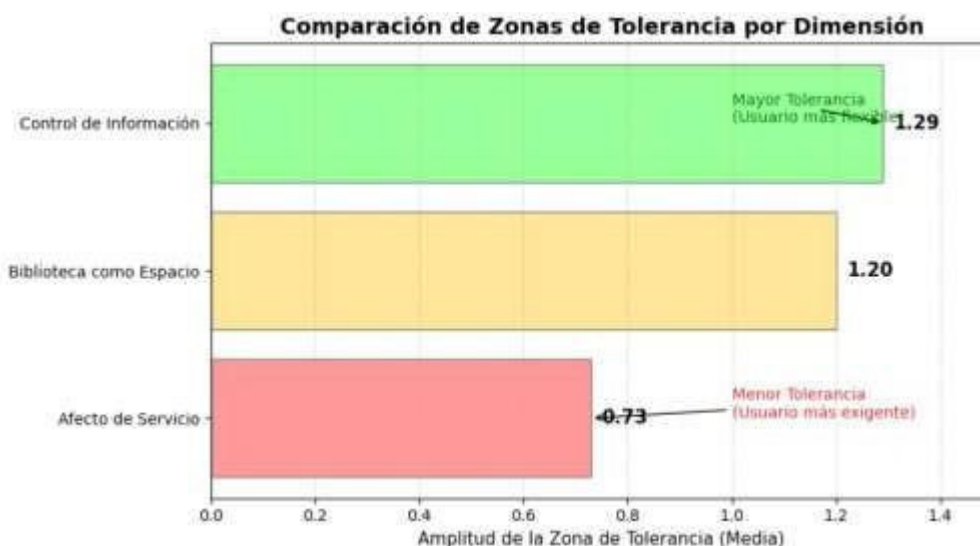
básica en cuanto a la calidad de los recursos electrónicos y la infraestructura.

Esta conducta menciona que los alumnos de Ingeniería y Ciencias han logrado adaptarse a lo ofrecido. Los usuarios confirman que la biblioteca tiene recursos de gran calidad, pero a su vez perciben que estos recursos están en gran cantidad dirigidos a otra área de especialización de la institución, lo cual deja una brecha en la cobertura de manera completa.

Los alumnos están dispuestos a aumentar su margen de tolerancia al entender esta perspectiva, ya que comprenden meramente las prioridades institucionales y, que, por lo tanto, muestran que son más flexibles frente a la ausencia de recursos especializados y específicos para su carrera, aceptando que podrán encontrar lo esencial, aun cuando quisieran tener un mayor nivel técnico de acuerdo con sus necesidades específicas.

**Figura 7**

*Comparación de zonas de tolerancia por dimensiones*



**Nota:** *Elaboración propia*

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

El análisis que se realizó evidencia que la calidad del servicio que se ofrece en la Biblioteca de esta universidad peruana privada de Lima presenta un comportamiento característico y diferenciado en cada una de las dimensiones del modelo LibQUAL+ aplicado, mostrando fortalezas en el área de relación y espacio, pero debilidades significativas en la gestión de recursos de información. Cabe aclarar que estos resultados no implican una carencia de recursos básicos. Más bien, debido a la especialización de la biblioteca y a las altas demandas particulares del área estudiada, lo que se evidencia en esta dimensión son brechas de especialidad en los recursos de información.

En primer lugar, los hallazgos demuestran que los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería perciben positivamente la atención humana brindada por el personal de biblioteca y consideran que el ambiente de la biblioteca cumple con sus expectativas y sus funciones esenciales tanto para el estudio individual y grupal, así como las condiciones de comodidad. No obstante, esta percepción no es positiva para las tres dimensiones, en el área que se encuentra asociada en el acceso y disponibilidad de información, aquí se presenta una brecha crítica con respecto a las expectativas mínimas de los usuarios. En este contexto, la biblioteca ofrece un servicio sutilmente satisfactorio, pero con retos importantes en términos de actualización de información especializada —basada netamente en los intereses de los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería—, así como en el entorno tecnológico y en temas de gestión.

Con respecto a la primera hipótesis planteada (H1: Afecto del Servicio) es aceptada ya que los resultados arrojan una brecha de adecuación positiva con un 0.63+ puntos superando así lo establecido, que confirma que el trato humano, disposición del

personal y la resolución de problemas en las consultas están alcanzando los niveles mínimos que son esperados por los usuarios. Asimismo, la brecha de superioridad en esta dimensión alcanza los -0.09 puntos, aunque negativa y menor a cero, se mantiene aún dentro de los márgenes que son tolerables, lo que manifiesta un grado de satisfacción de manera generalizada. Este resultado está demostrando que el componente y factor humano constituye como uno de los pilares mejor valorados por los estudiantes, reafirmando así la importancia de mantener programas de capacitación y estrategias de atención que se centren en el usuario para conservar y según en mejorando progresivamente esta fortaleza.

Con la segunda hipótesis (H2: Biblioteca como Espacio) esta también es aceptada, ya que los resultados arrojados se sustentan en una brecha de adecuación positiva con un +0.56 que muestra que la infraestructura de la biblioteca cumple con los requisitos mínimos para que el estudio académico se logre con satisfacción. La brecha de superioridad cuenta con -0.63 puntos, esto nos indica que no se llega a lograr el nivel deseado por los estudiantes, pero que a su vez reflejan que los espacios son percibidos sumamente funcionales, cómodos y adecuados para el trabajo universitario. Esto implica que la biblioteca se ha logrado consolidar como un entorno que ayuda y facilita en la concentración y la interacción del estudiante, aunque aún esta presenta mejores oportunidades de mejora relacionadas con el mobiliario, distribución de los ambientes, etc.

Con respecto a la tercera hipótesis (H3: Control de la Información) se rechaza al evidenciar una brecha de adecuación negativa con el -0.50 puntos, y una brecha de superioridad desfavorable con un -1.82. Este resultado evidencia que los servicios que están vinculados al acceso, disponibilidad y actualización no están alcanzando el nivel mínimo requerido por los estudiantes, generando así un impacto directo en la percepción

general que tienen con respecto a la biblioteca. La insatisfacción que se manifiesta muestra problemas estrechamente relacionados con la insuficiencia en la actualización de las bases de datos, la falta de recursos especializados en el área para la carrera de las Facultad de Ciencia e Ingeniería, la limitada usabilidad de los sistemas de búsqueda y la necesidad de poder fortalecer nuevas áreas y aspectos de mejora. Esta dimensión representa el principal punto débil de la biblioteca y debe representar una prioridad institucional urgente

Por último, al realizar el contraste de las tres hipótesis presentadas, se llega a la conclusión que la calidad del servicio de la biblioteca no es homogénea y requiere de intervenciones específicas y diferenciadas. Mientras que las dimensiones que se relacionan con la parte humana y el espacio físico cumplen con los estándares que se esperan, es diferente con la dimensión de información, ya que presenta una brecha crítica, que condiciona la satisfacción completa del usuario y marca un límite en la funcionalidad completa de la biblioteca. Por lo tanto, es necesario e importante que la institución destine mayores esfuerzos hacia las actualizaciones progresivas de las colecciones digitales y físicas especializadas, las mejoras en las plataformas de búsqueda, fortalecer los servicios digitales y estrategias educativas que pueden permitir la optimización de la experiencia informacional de los estudiantes.

Solo con una intervención integral y compromiso institucional será posible elevar la percepción que tiene los usuarios sobre el servicio y asegurar que la biblioteca pueda responder adecuadamente a las demandas académica contemporáneas.

## **6.2. Recomendaciones**

Partiendo desde una perspectiva de la calidad de los servicios dentro de las unidades de información, una evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios que hacen uso de estas, mediante herramientas estandarizadas, nos permiten medir la manera sistemática el desempeño de este servicio ofrecido. Esta evaluación no debe ser entendida como un proceso aislado, sino, como un proceso progresivo que nos permita identificar tendencias, brechas emergentes, puntos de inflexión para de esta manera poder ajustar oportunamente la oferta de servicios de la biblioteca.

En primer lugar, ya que el control de la información representa el principal sesgo identificado, se recomienda que la biblioteca, realice coordinaciones directas con las escuelas académicas de la Facultad de Ciencias e ingeniería, para que se desarrolle un mapeo de las necesidades bibliográficas específicas que permitan un contraste de la colección vigente con la bibliografía obligatoria y complementaria de los planes de estudio. Esto debido a que como se mencionó en la parte de resultados, el problema no centra en que hay una escasez en general de recursos, sino que existe una desalineación entre los recursos que se ofrecen y lo que se está ofreciendo.

Para complementar esto es necesario que se realice una actualización en la forma de desarrollo de colecciones, incorporando así criterios marcados en la selección y actualización por áreas. Asimismo, es recomendable la implementación de la máxima difusión de los talleres de alfabetización informacional que se orienten a la búsqueda eficiente en base de datos especializadas para este tipo de usuarios, teniendo en consideración que esta brecha puede deberse tanto a la oferta que da, como a la misma habilidad de búsqueda de información de los propios usuarios.

Respecto a biblioteca como espacio, se recomienda el diseño de un plan progresivo de mejora en espacios de estudio, así como en los espacios abiertos dentro de

la biblioteca, contemplando aspectos importantes como la conectividad, a partir de un diagnóstico del uso real de los espacios, de manera que las inversiones que se realicen respondan directa y efectivamente a la demanda de los estudiantes.

Un punto fuerte de la investigación es que la dimensión Afecto de servicio no constituye a una debilidad, sino es el punto mas fuerte de la para los usuarios, sin embargo, esta misma presenta una zona de tolerancia mas estrecha. Se recomienda que más allá de corregir puntos, se busque sostener y proteger los resultados que fueron logrados, se recomienda implementar un programa de capacitación progresiva y constante en competencia así de habilidades blandas, atención al usuarios centrados en las personas de referencia, así como también un protocolo de inducción para el personal que se incorpora actualmente garantice que este nivel de servicio no dependa únicamente de colaboradores específicos, si no que se mantenga en un estándar de carácter institucional con el pasar del tiempo

Para esto, sería muy conveniente que se establezca una periodicidad fija y segura de evaluación de la calidad de servicio, pueden tomarse periodos semestrales o anuales, el cual permitirá que se monitoree con evidencia que sea comparable si las acciones que se implementan efectivamente logran cerrar las brechas con puntos críticos encontrados, y si los puntos favorables se sostienen y progresan con el tiempo. La implementación de esta práctica de manera constante permitirá que se establezca indicadores solidos que ayuden en la toma de decisiones con evidencia medible que respalde los planes de mejora sostenibles en favor a la calidad de servicio.

Dentro del marco de Consorcio de Universidades, se recomienda promover la estandarización de una herramienta única de medición de la calidad en las bibliotecas, que pueda ser aplicada en todas las instituciones que forman parte de esta. Esta adopción de un instrumento en común permitirá la comparación de resultados entre las bibliotecas

universitarias, e incluso compartir buenas prácticas de gestión en colecciones especializadas entre bibliotecas de Facultades de Ciencias e Ingeniería afines, de modo que los hallazgos puedan abordarse de manera colaborativa y no de manera aislada por cada institución.

Lograr una estandarización en tanto valor, estructura y criterios de la herramienta mencionada permitirá asegurar que los resultados de los diagnósticos den respuesta a una metodología sólida y que se pueda replicar, lo cual fortalecería la transparencia y fiabilidad de los procesos de la evaluación. Esta estrategia no solo beneficiaría la cohesión interinstitucional, sino que también serviría como impulso para desarrollar políticas de biblioteca que se alinean cada vez más a estándares compartidos de calidad. Con todo eso, la biblioteca podrá centrar y consolidarse como un servicio orientado a la excelencia, respaldado por procesos de gestión de calidad sólidos y con datos que sean verificables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Debernardi, C. M. F., & Gutiérrez Huerto, R. M. (2024). Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción con la universidad aplicado a los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- American Library Association. (n.d.). Access to library resources and services: An interpretation of the Library Bill of Rights. American Library Association.
- Anwar, M., & Tang, Y. (2019). Quality assurance and knowledge management in university libraries: An integrative framework. *Library Philosophy and Practice*, 2478. <https://share.google/JfTgDay0PzKaKZd0H>
- Aparicio-Ley, E., Cavazos-Arroyo, J., & Gaeta-González, M. L. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 12(35), 185–205. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Asian Journal of Library and Information Science. (2023). Assessing service adequacy in academic libraries using the LibQUAL+ framework. *Asian Journal of Library and Information Science*, 13(2), 45–58. <https://ajlais.com/index.php/ajlais/article/download/117/114/189>
- Basurco Oré, W. J. (2021). Evaluación de la calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del Centro de Información y Bibliotecas de la Universidad Católica de Santa María en el año 2020 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/624c746b-09cd-41afb715-1c26f1cddb9e>
- Córdova, B., Terán L. (2022) La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2022. UTC. La Maná. 130. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9132>
- Cook, C., Heath, F. M., Thompson, B., & Thompson, R. L. (2001). The search for new measures: The ARL LibQUAL+ Project—A preliminary report. *portal: Libraries and the Academy*, 1(1), 103–112. <https://www.libqual.org/publications?page=8&type=Articles>
- Cook, C., Thompson, B., Heath, F. & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *Library & Information Science Research* 27(4). <https://doi.org/10.1177/034003520102700410>
- Díaz Belleza, E. W. (2010). Percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios de la sala de hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el Libqual+TM [Informe profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/deeeda8b-c0fe-4a9b-807e-d8b73f89f3b3>

- Flores, J. P. (2024). Evaluación de calidad de servicio aplicando la metodología LibQUAL+™ DM-Score en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. <https://www.proquest.com/openview/8e5ebb15e95713445bab40c473abf795/1>
- Fushimi, M., González, G., & Rozemblum, C. (2011). Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. <https://www.aacademica.org/marcela.fushimi/8.pdf>
- Girón Rivera, A. J. (2017). Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual+ [Informe profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/95ac33c9-2614-4855-a80d-d6178fd65b60>
- González González, L. V. (2021). Evaluación de la calidad percibida del servicio bibliotecario, aplicación en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80153>
- Gutiérrez, H. (2019). Calidad total y productividad. McGraw-Hill. <https://share.google/pQ83YG3KBzxI4zjaM>
- Guerra Caballero, D. A. (2025). Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/fd0a2601-d676-470a-bf33-6641041135ca>
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J., & Ávila, B. (2008). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQUAL y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. Coloquio ALCI. [https://www.academia.edu/download/54130412/Satisfaccin\\_de\\_usuarios\\_y\\_calidad\\_El\\_mod20170813-11947-1t3z6sk.pdf](https://www.academia.edu/download/54130412/Satisfaccin_de_usuarios_y_calidad_El_mod20170813-11947-1t3z6sk.pdf)
- Hu, B.; Moro-Cabero, M.-M.; De-La-Mano, M. Quality Management in Chinese Academic Libraries: A Systematic Review. Sustainability 2024, 16, 2700. <https://doi.org/10.3390/su16072700>
- Iqbal, A., & Hussain Asad, I. (2023). Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL+: Mediating Role of Users' Satisfaction. Journal of Library Administration, 63(3), 402–420. <https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2177930>
- 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]. <https://redi.cedia.edu.ec/document/228360>

- Kaapu NH, Zimu-Biyela AN (2025), "Using LibQUAL to assess user satisfaction with library services at the Aloe Park South African Police Service (SAPS) National Library, Pretoria, South Africa". *Library Management*, Vol. 46 No. 6-7 pp. 420–437, doi: <https://doi.org/10.1108/LM-11-2024-0121>
- Lira, R. A. de, Vale, M. M. do, & Barbalho, C. R. S. (2013). Indicadores de desempenho para bibliotecas universitarias: El caso del sistema de bibliotecas de la Universidad Federal del Amazonas. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. <https://portal.febab.org.br/cbbd2019/article/view/1626/1627>
- Mamani Quispe, K. D., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1–16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Martin, S. G., & Lago, S. (2024). Gestión consorciada de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC, Argentina. *Revista Española de Documentación Científica*, 47(4), e405. <https://doi.org/10.3989/redc.2024.4.1640>
- Mata, N. J. M. (2017). Evaluación de los servicios de la biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana [Tesis de grado, Universidad Central de Venezuela]. <https://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18681/1/TEG-NIDIA%20MATA.pdf>
- Mavodza, J. (2022). Application of the LibQUAL+ model in academic libraries: A review of user perception and service quality gaps. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, (6490), 1–16. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6490>
- Palacios Flores, H. S. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, aplicando el cuestionario Libqual+ y el modelo EFQM [Informe profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/aa1640f8-2606-4dd8-aae6-17bef9ede1e1>
- Pérez Pupo, A., Lores Cruz, A., Pérez Randiche, L., & Díaz Rojas, Y. V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: Un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577–592. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)
- Pilco Cartolín, O. D. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN: Aplicación de la metodología LibQUAL+ [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio ALICIA. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_84e9dbe0027e2dfc15a917921548b6cf](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_84e9dbe0027e2dfc15a917921548b6cf)
- Pinto, M., Fernández Marcial, V., & Gómez-Camarero, C. (2007). La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista Española de*

Documentación Científica, 30(4), 465–491.  
<https://doi.org/10.3989/redc.2007.v30.i4.400>

- Quequejana Camasita, J. L. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), sede central Huancayo-(2017). Aplicando la metodología LibQual + [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/9d303dd9-d8df-492d-8a1e-39bcbcb291c7>
- Rammala, T. (2024). Evaluating service quality in university libraries using the LibQUAL+ model: Evidence from South African institutions. *South African Journal of Information Management*, 26(1), a1660.
- Sánchez Escalante, L. (2009). Evaluación de los servicios del Centro de Documentación e Información Virtual de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola [Informe profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/138d0bb9-ff87-44a9-9823-233a9a44f077>
- Sayekti, F., Fithriani, R., & Sari, D. (2022). An assessment of information control: Understanding library service quality from users' perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(4), 84–100. <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/29916>
- Sharma, R. (2022). Quality management practices in academic libraries: A review of user satisfaction and service improvement. *Journal of Library Management and Services*, 8(2), 45–62.
- Tello Santos, R. F. (2004). Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/75e76630-29d2-4417-9931-56f071d6aadb>
- UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2020). How prison libraries support rehabilitation efforts (UIL Policy Brief 11). UNESCO Institute for Lifelong Learning. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED612492.pdf>
- Viedma, M., López, M., & Ávila, A. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios de información mediante el modelo LibQUAL+. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(1), 75–95. <https://doi.org/10.3989/redc.2008.v31.i1.413>

## ANEXOS

## Anexo 1 Cuestionario LibQual+

[illegible]

## Anexo 2 Dimensiones Spps

MEDIAS DE 5 DIMEN VM-YD-VE.jpg [Documento] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivos Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 días restantes en Prueba de versión completa [Cancelar ahora](#)

Resultados

- Descriptivos
- Resumen
- Notas
- Estadísticos descriptivos

**Descriptivos**

**Estadísticos descriptivos**

|                 | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desv. estándar |
|-----------------|-----|--------|--------|--------|----------------|
| PROM_VM_AFEC    | 330 | 3.75   | 9.00   | 6.6934 | 1.34499        |
| PROM_YD_AFEC    | 330 | 3.00   | 9.00   | 7.3265 | 1.43303        |
| PROM_VE_AFEC    | 330 | 4.25   | 9.00   | 7.4169 | 1.16533        |
| PROM_VM_ESPACIO | 330 | 4.25   | 9.00   | 6.9841 | 1.53255        |
| PROM_YD_ESPACIO | 330 | 3.75   | 9.00   | 7.5462 | 1.13939        |
| PROM_VE_ESPACIO | 330 | 4.75   | 9.00   | 8.1795 | .94762         |
| PROM_VM_INFO    | 330 | 3.60   | 9.00   | 6.7209 | 1.31270        |
| PROM_YD_INFO    | 330 | 2.80   | 9.00   | 6.2164 | 1.46278        |
| PROM_VE_INFO    | 330 | 4.60   | 9.00   | 8.0597 | 1.07320        |
| Número por caso | 330 |        |        |        |                |

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

## Anexo 3 Brechas

Resultado SPSS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 días restantes en Prueba de Versión completa [Comprar ahora](#)

Resultados

- Descriptivos
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos descriptivos

**Descriptivos**

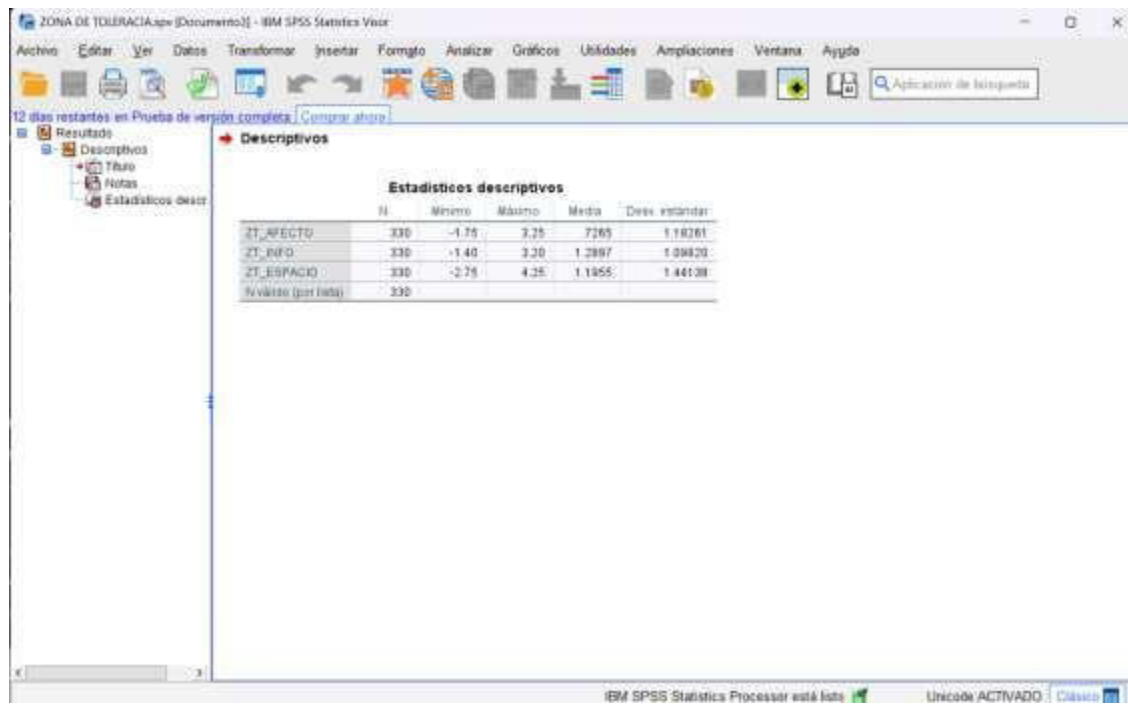
**Estadísticos descriptivos**

|                      | N   | Mínimo | Máximo | Media   | Desv. estándar |
|----------------------|-----|--------|--------|---------|----------------|
| BRECHA_ADECUA_AFECTO | 330 | -3.25  | 3.25   | .6341   | 1.57162        |
| BRECHA_SUPERAFECTO   | 330 | -4.25  | 1.75   | -.0924  | 1.39262        |
| BRECHA_ADECUA_INFO   | 330 | -3.20  | 1.20   | -.5038  | .83218         |
| BRECHA_SUP_INFO      | 330 | -5.00  | 1.25   | -1.8242 | 1.48517        |
| BRECHA_ADECUA_ESP    | 330 | -3.00  | 3.50   | .6821   | 1.23168        |
| BRECHA_SUP_ESP       | 330 | -4.25  | 2.50   | -.6333  | 1.14308        |
| Total (por fila)     | 330 |        |        |         |                |

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ACTIVADO. Clásico

## ANEXO 4

### ZONA DE TOLERANCIA



The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Viewer interface. The title bar indicates the document is 'ZONA DE TOLERANCIA.sps' and the application is 'IBM SPSS Statistics Viewer'. The menu bar includes options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. A toolbar with various icons is visible below the menu. On the left, a navigation pane shows a tree structure with 'Resultados' expanded, containing 'Descriptivos', 'Título', 'Notas', and 'Estadísticos descriptivos'. The main window displays the 'Descriptivos' (Descriptives) output, titled 'Estadísticos descriptivos'. This output is presented as a table with columns for N, Mínimo, Máximo, Media, and Desv. estándar. The data rows are for variables ZT\_AFECTO, ZT\_RUFO, ZT\_ESPACIO, and a total for 'N válido (por lista)'. The status bar at the bottom shows 'IBM SPSS Statistics Processor está lista' and 'Unidad ACTIVADO'.

|                      | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desv. estándar |
|----------------------|-----|--------|--------|--------|----------------|
| ZT_AFECTO            | 330 | -1.75  | 3.25   | 7269   | 1.18261        |
| ZT_RUFO              | 330 | -1.40  | 3.20   | 1.2887 | 1.09820        |
| ZT_ESPACIO           | 330 | -2.75  | 4.25   | 1.1955 | 1.44138        |
| N válido (por lista) | 330 |        |        |        |                |

**ANEXO 5**

**Matriz de consistencia**

| <b>PROBLEMA</b> | <b>OBJETIVO</b> | <b>HIPÓTESIS</b> | <b>METODOLOGÍA</b> |
|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades, según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en el periodo 2025-1, medido a través de las brechas de adecuación y superioridad de las tres dimensiones del modelo LibQUAL+?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión afecto del servicio ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión biblioteca como espacio en la ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?</p> | <p>1. Objetivo general</p> <p>Evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en el periodo 2025-1, a través de las brechas de adecuación y superioridad de las tres dimensiones del modelo LibQUAL+</p> <p>2. Objetivos específicos</p> <p>a. Analizar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión afecto del servicio.</p> <p>b. Examinar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión biblioteca como espacio.</p> <p>c. Determinar el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes</p> | <p><b>1. Hipótesis general</b></p> <p>La brecha de adecuación y superioridad, que mide la calidad de servicios de la biblioteca percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, es igual o mayor a uno.</p> <p>2. Hipótesis específicas</p> <p>a. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión afecto de servicio es igual o mayor a uno.</p> <p>b. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión biblioteca como espacio es igual o mayor a uno.</p> <p>c. La brecha de adecuación que es percibida por estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería en la dimensión control de la información es igual o mayor a uno.</p> | <p><b>1. Tipo de investigación</b></p> <p>De acuerdo con el propósito de la investigación, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente estudio, se califica como una investigación aplicada; en razón que se apoya en modelos teóricos consolidados sobre evaluación de servicios bibliotecarios, como el LibQUAL+, los cuales se aplican a la realidad de la Biblioteca de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima con el fin de generar propuestas concretas de mejora.</p> <p><b>2. Metodología de la Investigación</b></p> <p>En la presente investigación se emplea el método cuantitativo, el cual será complementado con procedimientos estadísticos, descriptivos y analíticos, así como con el análisis inductivo y deductivo</p> <p><b>4. Diseño de la Investigación</b></p> <p>El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de investigación, responde a un diseño no experimental de tipo transversal,</p> <p><b>5. Población</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>c. ¿Cuál es el nivel de adecuación (VO - VM) y superioridad (VO - VD) percibido por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión de control de la información en ofrecidos en la biblioteca de una universidad privada del Consorcio de Universidades durante el periodo 2025-1?</p> | <p>de la Facultad de Ciencias e Ingeniería respecto a la dimensión de control de la información.</p> |  | <p>La población en estudio está conformada por los estudiantes de la Facultad de Ciencias e Ingeniería matriculados en una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima durante el periodo académico 2025, quienes hacen uso regular de los servicios de biblioteca</p> <p><b>6. Muestra</b></p> <p>De la población anteriormente señalada, estimada en 2310 estudiantes, se ha tomado como muestra un total de 330 estudiantes, calculados mediante muestreo probabilístico</p> <p><b>7. Técnicas</b></p> <p>Las principales técnicas que se han empleado en la investigación son: Encuesta estructurada, análisis estadístico y evaluación de brechas de percepción</p> <p><b>8. Instrumentos e indicadores</b></p> <p>El principal instrumento que se ha aplicado en la técnica es: cuestionario LibQUAL+, adaptado al contexto de una universidad privada miembro del Consorcio de universidades de Lima, en función de tres dimensiones clave: Affect of Service, Library as Place</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                                             |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>Information Control.</p> <p><b>9.. ítems:</b></p> <p>(P1-P9) de la unidad 1.<br/>(P1-P8) de la unidad 2.<br/>(P1-P5) de la unidad 3.</p> |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## ANEXO 6

### Estrategias de búsqueda

#### Paso 1: Definición del tema

##### Tema central:

Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios universitarios mediante la herramienta LibQUAL+ en una universidad privada de Lima.

##### *Descriptoros o conceptos clave:*

1. Calidad de servicios bibliotecarios
2. Evaluación de servicios
3. LibQUAL+

#### Paso 2: Sinónimos y términos relacionados

| Descriptor                          | Sinonimo / termino relacionado (Español)                                    | Termino relacionado (Ingles)                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Calidad de servicios bibliotecarios | Servicios de información, desempeño bibliotecario, satisfacción del usuario | Library service quality, user satisfaction, information services |
| Evaluación de servicios             | Medición de calidad, análisis de percepción, valoración de servicios        | Service assessment, service evaluation, service measurement      |
| LibQUAL+                            | Encuesta de calidad LibQUAL, herramienta ARL                                | LibQUAL+ survey, ARL tool, library service assessment too        |

**Paso 3: Tabla de doble entrada con truncamiento y wildcards.**

| <b>Descriptor</b>                   | <b>Palabras clave<br/>(español)</b>                                                  | <b>Palabras clave<br/>(inglés)</b>                                      | <b>Opciones con<br/>truncamiento y<br/>wildcards</b>                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de servicios bibliotecarios | "servicios bibliotecarios",<br>"calidad de servicio*",<br>"satisfacción del usuario" | "library service*",<br>"user satisfaction",<br>"information service"    | servicio*, calidad*,<br>library service*,<br>satisfac*, user*,<br>inform* |
| Evaluación de servicios             | "evaluación de servicio*", "medición de calidad", "análisis de percepción"           | "service evaluation",<br>"service assessment",<br>"quality measurement" | evaluac*, valorac*,<br>assessment*,<br>measur*, evaluat*                  |
| LibQUAL+                            | "herramienta LibQUAL+",<br>"encuesta LibQUAL"                                        | "LibQUAL+ survey", "ARL tool"                                           | LibQUAL*, tool*,<br>survey*,<br>instrument*                               |

#### Paso 4: Ecuaciones de búsqueda y elección de base de datos

##### ♦ Ecuación enfocada en percepción y evaluación (Scopus y Web of Science)

| Ecuación aplicada en la búsqueda                                                                                                                                                                                                                                                              | Cantidad de resultados |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| TITLE-ABS-KEY ("service evaluation" OR "service assessment" OR "LibQUAL+" AND "university library")                                                                                                                                                                                           | 26                     |
| TITLE-ABS-KEY ("library service*" OR "user satisfaction" OR "LibQUAL+" OR "information service*")                                                                                                                                                                                             | 30                     |
| TITLE-ABS-KEY ( "service evaluation" OR "service assessment" OR "LibQUAL+" AND "university library" ) AND PUBYEAR > 2018 AND PUBYEAR < 2026                                                                                                                                                   | 29                     |
| TITLE-ABS-KEY ( "servic* evaluation*" OR "servi* assessment" OR "LibQUAL+" AND "universi* librar*" ) AND PUBYEAR > 2013 AND PUBYEAR < 2026 AND ( LIMIT-TO ( DOCTYPE , "ar" ) ) AND ( LIMIT-TO ( LANGUAGE , "English" ) OR LIMIT-TO ( LANGUAGE , "Spanish" ) ) AND ( LIMIT-TO ( OA , "all" ) ) | 9                      |
| TÍTULO-ABS-CLAVE(("servicio de biblioteca*" Y "satisfacción del usuario" Y "LibQUAL")) Y PUBYEAR > 2019 Y PUBYEAR < 2025 Y ( LIMIT-TO ( SUBJAREA,"SOCI" ) O LIMIT-TO ( SUBJAREA,"ARTS" ) ) Y ( LIMIT-TO ( DOCTYPE,"ar" ) ) Y ( LIMIT-TO ( IDIOMA,"Inglés" ) O LIMIT-TO ( IDIOMA,"Persa" ) )   | 80                     |

TITLE-ABS-KEY ( "servic\* evaluation\*" OR "servi\*  
assessment" OR "LibQUAL+" AND "universi\* librar\*" ) AND  
PUBYEAR > 2013 AND PUBYEAR < 2026 AND ( LIMIT-TO  
( DOCTYPE , "ar" ) ) AND ( LIMIT-TO ( LANGUAGE ,  
"English" ) OR LIMIT-TO ( LANGUAGE , "Spanish" ) )

40

TITLE-ABS-KEY(("library service\*" OR "user satisfaction" OR  
"LibQUAL+" OR "information service\*")) AND PUBYEAR >  
2019 AND PUBYEAR < 2026 AND ( LIMIT-TO ( EXACTKEYWORD,"University Libraries" ) OR LIMIT-TO ( EXACTKEYWORD,"Users' Satisfaction" ) OR LIMIT-TO ( EXACTKEYWORD,"User Satisfaction" ) ) AND ( LIMIT-TO ( DOCTYPE,"ar" ) ) AND ( LIMIT-TO ( LANGUAGE,"English" ) OR LIMIT-TO ( LANGUAGE,"Spanish" ) )

1420

◇ Ecuación en español para SciELO, Dialnet y Google académico

- Limitado a los últimos 5 y 10 años
- Idioma: inglés, español y portugués

| Descriptores usados                      | Resultados (con filtros) |
|------------------------------------------|--------------------------|
| LibQUAL+                                 |                          |
| Libqual library                          |                          |
| Calidad de servicio bibliotecario        | 1270 resultados          |
| Evaluación de servicio bibliotecario     |                          |
| Gestión de calidad en educación superior |                          |