



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic2.0083>

EL SERVICIO DE REFERENCIA BIBLIOTECARIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

THE LIBRARY REFERENCE SERVICE AND ITS IMPACT ON USER SATISFACTION

Bermúdez-Cedeño Eliza Monserrate^{1*}; Saltos-Catagua Lila María²

^{1,2} Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo, Ecuador.

*Correo: eli28bc@gmail.com

Resumen

El servicio de referencia de las bibliotecas es el principal medio para la satisfacción directa de las interrogantes de sus usuarios. El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la importancia de la asistencia personal del usuario en las bibliotecas y como este incide en la satisfacción de quien los usa. La metodología aplicada está basada en la revisión bibliográfica, considerando los supuestos teóricos que se han vertido en una investigación descriptiva, retrospectiva con un enfoque cualitativo, haciendo uso de la técnica de la entrevista aplicada al personal referencista con el propósito de conocer la relevancia del servicio de referencia bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de información, así mismo se llevó a cabo una encuesta con los usuarios para poder entender puntos clave sobre este servicio. Como resultado se puede aseverar que la asistencia personal del usuario en una biblioteca es muy notable. Por ello es necesario que se cuente con un espacio exclusivo, personal especializado, una buena colección de obras de referencia y herramientas tecnológicas que permitan ofrecer una atención ágil y eficiente.

Palabras clave: Servicios Bibliotecarios; Satisfacción; Usuarios; Tecnologías; Información.

Abstract

The objective of the research was to analyze the importance of the library reference service and how it affects user satisfaction, being a subject of great emphasis and interest today, since reference services constitute the search for information that is configured as an essential element within the functions of university or academic libraries. The traditional roles of reference services evolve due to the impact of New Information Technologies. This development has allowed them to store, retrieve and disseminate information. Thus, this research was descriptive, with a qualitative approach, for which a bibliographic and documentary review of the content was carried out, which were analyzed to reach a conclusion on the general and secondary topic, such as books and internet pages that allowed To explore the subject itself more thoroughly, an interview was applied to the pertinent personnel in order to know the importance of the library reference service and the satisfaction of the users, in the same way, surveys were carried out with the users to understand points key about this service. The information and reference service in a library is very relevant. For this reason, it is necessary that it has an exclusive space, specialized personnel, a good collection of reference works and good tools in both software and computer equipment, these resources will allow the user to obtain a comfortable and effective satisfaction.

Keywords: Library Services; Satisfaction; Users; Technologies; Information.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 01 de diciembre de 2020.

Fecha de aceptación: 30 de noviembre de 2020.

Fecha de publicación: 31 de diciembre de 2020.



1. Introducción

Con la presente investigación se pretende caracterizar el servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, debido a las circunstancias actuales, en un mundo globalizado hoy la investigación de información se configura como un elemento esencial dentro de las funciones de los centros bibliotecarios. Los roles tradicionales de los servicios de referencia han evolucionado debido al impacto de las nuevas tecnologías de información, lo que motiva a dinamizar y optimizar este servicio considerando que es la primera conexión entre la biblioteca y los usuarios, de ahí que en el FRBR (Requisitos funcionales de los registros bibliográficos) también se le asignan tareas al usuario sintetizadas en encontrar, identificar, seleccionar y obtener los recursos de información que precisa, lo que implica satisfacer los criterios de búsqueda a través de los atributos de la obras.

En criterio de Alonso (2020) las bibliotecas tienen un nuevo papel en esta era digital dado que, como consecuencia del propio desarrollo

de las TIC (Tecnologías de información y comunicación), se accede cada vez con mayor facilidad a la información que se precisa en todo tiempo y lugar, favorecido esto, además, por los dispositivos móviles. Al respecto se considera que este nuevo rol de las bibliotecas del siglo XXI (era digital) debe basarse en tres activos clave: la persona, el lugar y la plataforma.

El estudio se centra en el análisis sobre la trascendencia de la asistencia personal del usuario en las bibliotecas y como este incide en la satisfacción de los requerimientos de información de quien los usa, ya que su finalidad es la de ayudarles a encontrar información para el conocimiento, si los usuarios de los centros bibliotecarios no tienen datos suficientes respecto del tema o recurso que necesita, mediante la aplicación de protocolos de comunicación se puede identificar qué es lo que está buscando y orientarle con los criterios adecuados hacia la recuperación de información, ya sea con preguntas direccionales, preguntas directas, saber si se está haciendo solo una consulta o una investigación más profunda.



2. Metodología

Para esta investigación se utilizó un estudio descriptivo, retrospectivo donde se empleó el método de revisión bibliográfico, se aplicó la técnica de la entrevista al personal con el propósito de conocer la importancia del servicio de referencia bibliotecario y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo se llevó a cabo encuesta con los usuarios para poder entender puntos clave sobre este servicio. Los roles tradicionales de los servicios de referencia evolucionan debido al impacto de las Nuevas Tecnologías de la investigación. Este desarrollo les ha permitido el almacenamiento, recuperación y diseminación de información.

3. Estado del arte

Los servicios de referencia son aquellas funciones desempeñadas por el bibliotecario empleado en la sección de referencia o servicios al público de una biblioteca, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El servicio de referencia que debe contemplar el bibliotecario y el

usuario según State Library of Iowa (2018) para que sea de forma exitosa es la entrevista de referencia y esta se da mediante:

Accesibilidad: se debe descubrir las necesidades de cada usuario que acude a la biblioteca para lo cual se requiere habilidades del bibliotecario. El usuario desde un inicio percibe si la persona que lo está atendiendo es accesible y amigable, y por ende la destreza del bibliotecario es descubrir lo que busca el usuario para poder ayudarlo.

Interés: expresarse en un tono suave y relajado, manteniendo el contacto visual con el usuario para atenderlo de la mejor manera.

Escuchar: es necesario que el usuario exprese su necesidad, con la finalidad de saber qué es lo que necesita y si es preciso parafrasear lo que está diciendo y llegar a la comprensión de lo que busca.

Cuestionar: realizar preguntas abiertas para el usuario pueda expresar lo que necesita con sus propias palabras, y luego comprobar y asegurarse lo que el usuario requiere.



Búsqueda: Brindar información al usuario sobre el avance de la consulta, ofrecer referencias y dar la oportunidad de realizar una búsqueda guiada con el usuario.

Responder: Expresar y dar la información claramente, y estar seguro de que el usuario entiende sobre la información que se le está brindando.

Seguimiento: Estar al tanto de que el usuario haya encontrado lo que buscaba y si es necesario preguntar para asegurarse.

3.1. Servicio bibliotecario

Varios autores, como Montoya & Boyero (2016) establecen que el servicio consiste en un conjunto de vivencias resultado del contacto entre el usuario y la organización, es así que este puede considerarse una mejor manera de establecer una relación adecuada, que va a depender de la supervivencia y el éxito, de esta forma la satisfacción que se le brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente, por esta razón la importancia esencial de esta práctica.

Es de gran importancia comprender que un buen servicio prestado en una biblioteca está basado en una

colección bien seleccionada y organizada. Es de gran importancia los servicios técnicos, cuyo fin son un medio para que la prestación del servicio sea adecuada.

El rol que cumple un bibliotecario referencista le exige un alto grado de profesionalismo, las necesidades informativas que un profesional en esta área debe conocer es la de sus usuarios para que así puedan elaborar listas de bibliografía, guías u otros productos similares, un referencista es el que ayuda a los usuarios y los asesora para que estos encuentren fácilmente el tipo de información que deseen buscar Moreira & Villamar (2018).

De esta manera, las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de las bibliotecas, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada.

Partiendo desde un punto de alto impacto “a principios del siglo XX, las bibliotecas públicas comienzan a disponer de estanterías abiertas en salas de consultas y los



bibliotecarios asisten a los usuarios en el uso de los materiales. Para esa época, se inicia la atención telefónica de consultas esto origina debates y producción de numerosa bibliografía que trata esta nueva modalidad de servicio y se realiza la separación de colecciones por temas específicos. Unos años más tarde, se crean bibliotecas especializadas en compañías, organizaciones sin fines de lucro, agencias de gobierno, asociaciones profesionales e instituciones académicas”. (Saunders, Rozaklis & Abels, 2015, pág. 2).

En el mismo sentido, Saunders, Rozaklis & Abels (2015) señalan que la evolución del servicio de referencia bibliotecario, se ha dado desde las transacciones realizadas en un solo espacio físico con la colección localizada cerca del bibliotecario referencista, hacia otras modalidades que han derivado incluso en la fusión del servicio con otros que se ofrecen en el sector de servicios al usuario, esto es un proceso que implica lineamientos. (pág.7-9)

En rasgos generales se define que el bibliotecario referencista debe contar con una descripción de su puesto de

trabajo, en la cual se detallen las funciones que debe cumplir.

Albornoz (2017) señala que las más habituales son las siguientes:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz.
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener una mayor información.
- Actualizar la colección y los catálogos en forma continua.
- Comunicar información de interés para los usuarios mediante boletines, resúmenes, etc.
- Diseñar un servicio de difusión selectiva sobre la información prestada.
- Acceder a plataformas de datos especializadas del sector de beneficios de las bibliotecas.

Es necesario destacar que “Las Fuentes de información que son de carácter documental se utilizan en el servicio de referencia en los centros de información y permiten atender las demandas informativas de los usuarios”. (Villaseñor, 2015)



3.2. Servicio de Referencia Tradicional

Es el proceso donde se encuentran a disposición y alcance todos los recursos, un experto en información procura la satisfacción de los intereses del usuario. El servicio de referencia tradicional tiene una función principal que es la de ayudar a resolver las dudas básicas de los usuarios a la hora de encontrar información.

Es innegable que “dentro de la referencia tradicional, el usuario interactúa con el bibliotecario cara a cara y es asistido personalmente en su búsqueda de información”. (Arriola, 2017)

3.3. Servicio de Referencia Digital

Consiste en usar un ordenador y los métodos de comunicación que permitan al usuario y bibliotecarios comunicarse en cualquier lugar y momento.

La American Library Association (2015) define la Referencia digital como:

Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra

tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea.

En el mismo sentido, Bopp (2001) presenta los servicios de referencia y los divide en 3 bloques:

Servicios de Información.

Servicios de formación.

Servicios de Orientación

Tipo de servicio:

Información: resuelven consultas de los usuarios, mediante preguntas de respuestas rápidas, consultas bibliográficas, obtención de documentos.

Formación: consiste en educar sobre el uso del centro a los usuarios y que permitan la formación de este.

Orientación: asesoran al usuario en la elección de una obra o una fuente de información, mediante actividades llevadas a cabo por los centros de para recomendar o dar a conocer los documentos.



3.4. Cualidades del bibliotecario profesional

El bibliotecario profesional en la actualidad debe poseer tendencia a gestionar las actividades socioculturales relativas a la biblioteca, empatía, flexibilidad, creatividad, dinamismo, apoyar la labor educativa, tener habilidades comunicativas para percibir las necesidades de los usuarios y satisfacerlas, saber buscar oportunidades y afrontar retos para promocionar la lectura dentro y fuera de las bibliotecas, conocer las TICS para utilizarlas en la organización, trabajar en equipo, cordialidad, respeto, saber escuchar, conocer las técnicas propias de la biblioteconomía, ser amantes de la lectura y del saber, ser responsables, tener un compromiso de trabajo con la comunidad, profesionalidad, versatilidad, firmeza, inculcar el respeto hacia el material de las bibliotecas, saber programar y realizar actividades culturales de fomento de lectura.

3.5. Normas ISO de calidad

Dentro del sistema de gestión de calidad entramos la ISO 9001 que es una norma que incide en el enfoque de las empresas hacia el cliente para

ofrecer unos productos y servicios de mayor calidad. Un sistema de gestión de calidad ISO 9001 ayuda a las empresas a controlar de forma continuada la calidad en todos sus procesos.

Los principales beneficios de la norma ISO 9001 son:

- Aumenta la competitividad.
- Ayuda a mejorar la satisfacción del cliente.
- Disminuye errores.
- Desarrolla la implicación del personal.
- Fortalece el servicio de atención al cliente.
- Aumenta oportunidades de negocio.

3.6. Satisfacción del usuario

Un postulado destacado como el de Tschohl (2014) señala que la definición de un servicio para un cliente son los aspectos de localización y el horario, la variedad de servicios que le ofrecen para escoger, rapidez de transacciones, el cliente es cada vez más exigente, ya que requieren de una buena comodidad, buena atención, ambiente agradable, servicio rápido y trato personalizado.



En tal virtud, Castro & Moros (2015) enfatizaron que es importante que las organizaciones tomen la calidad y eficiencia como una opción a seguir y en la que todas las personas involucradas en el proceso productivo deben participar, no como una imposición de la dirección. Las personas deben estar convencidas que, para beneficio y satisfacción propia y colectiva, siendo los procesos de calidad se aprovechan los recursos de manera óptima.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes Rojas (2007).

3.7. El modelo de satisfacción de Rachel Applegate

El modelo de satisfacción de Rachel es un modelo que se usa para conocer la satisfacción del usuario, respecto de los servicios que se ofrecen en una biblioteca es por ello

que a continuación se exponen sus 3 modelos.

1. El modelo de satisfacción

material: Se basa en el material bibliográfico brindado por el bibliotecario al usuario es decir si el material responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no, por ende, se puede decir que este modelo está determinado por la eficacia del sistema de recuperación, para la búsqueda documental mediante 4 variables tradicionales como: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.

2. El modelo de satisfacción emocional de vía simple:

Es un área importante de estudio y aplicación porque consiste en saber cómo satisfacer las necesidades de información de los usuarios, dentro de este modelo se muestra si los usuarios están "felices" o satisfechos cuando se ha dado solución a sus preguntas, este modelo también permite ver si un usuario se encuentra insatisfecho, permitirá que el bibliotecario observe que el usuario no ha satisfecho sus necesidades. En el momento que el usuario expresa su que el bibliotecario tiene la oportunidad de mejorar la situación y corregirla.



La biblioteca debe alcanzar la meta que sus usuarios sean positivos reales, satisfechos materiales y emocionalmente, existiendo otro problema, se presenta la denominación positivos falsos, sin satisfacción material.

3. El modelo de satisfacción emocional – vía múltiple: Este modelo se basa en que no solo depende en la felicidad del usuario por las preguntas que se le responden (satisfacción material),

sino que existen otros factores como la situación y las expectativas sobre el servicio que se les brinda. En este modelo se obtiene la variable de usuario que es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las de organismos son las que el usuario aporta dentro del proceso de búsqueda de la información; mientras que las adquiridas sus características se basan en que el usuario adopta el propio proceso de búsqueda.

4. Resultados

Entrevistas		
Entrevista realizada a Bibliotecarios: Director de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí, y Director de Biblioteca Extensión Lodana, de la Universidad Técnica de Manabí.		
Preguntas	Director de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila”	Director de la Biblioteca de la Extensión Lodana
1. ¿La biblioteca cuentan con servicio de referencia?	Si	Si
2. ¿Qué tipos de documentos y recursos de Información conforman la colección de referencia?	Diccionarios. Enciclopedias.	Diccionarios biográficos.



3. ¿Considera usted que la biblioteca cuenta con información actualizada?	Si	Si
4. ¿Cuáles son las competencias que debe poseer un bibliotecario?	Vocación de servicio.	Capacidad de atender a usuarios.
5. ¿Considera usted que el servicio de referencia bibliotecario está infravalorado?	Si	Si
6. ¿Qué cambios cree usted que ha tenido el servicio de referencia bibliotecario con el avance de las TIC?	El servicio, ha roto barreras que en donde no solo la referencia se lo puede hacer de forma presencial, sino que de manera virtual.	El servicio de referencia lo puede realizar de varias formas sea de manera presencia y de manera virtual.
Análisis		
<p>De acuerdo con los datos que se recopiló sobre la importancia del servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios a profesionales en la materia, expresan que Sí cuenta con servicios de Referencia, manifiestan que las bibliotecas cuentan con los recursos de información correspondientes al área para dar sus servicios, acorde a las normativas internacionales de los que existe en el área de referencia, a saber: Diccionarios, Enciclopedias, Diccionarios enciclopédicos, Diccionarios biográficos, Cronologías, Anuarios. Es relevante acotar que en esta área la biblioteca cuenta con información relativamente actualizada, considerando que un 50% del material es de última adquisición, y el otro 50% es mayor a 10 años, pero posee información útil para los usuarios. El bibliotecario debe poseer competencias como Vocación de servicio, capacidad de trabajar en</p>		



equipo, tener disposición de tener en aprendizaje permanente, capacidad de atender a usuarios. Aunque lamentablemente todavía las bibliotecas no son exigidas para tener en su totalidad personal profesional en bibliotecología, esto sería lo ideal, el servicio de referencia bibliotecario se encuentra infravalorado, por los diversos cambios que se han suscitado, de esto modo es importante mencionar que el servicio, ha roto barreras que no solo la referencia se lo puede hacer de forma presencial, sino que de manera virtual.

5. Análisis

Encuestados	
Encuesta realizada a usuarios de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí.	
Preguntas	
1. ¿Creé usted que los Materiales de Referencia se adecúan a sus necesidades de información?	Si porque brindan información confiable de cualquier actividad realizada.
2. ¿Las preguntas que usted formula, son interpretadas en debida forma por el bibliotecario?	Si porque proporcionan los recursos de información, tomando en cuenta las necesidades de los datos y expectativas de los usuarios, ofrecen alternativas válidas en caso de no contar con un recurso y aplican buenos protocolos de comunicación.
3. ¿Considera usted que es adecuada la actitud del personal que atiende el servicio?	Sí, el personal que atiende en referencia es amable y atento, pero si fuera bueno que tenga una formación en bibliotecas para ser más ágil en la atención, guía y asesoría para la búsqueda y localización de datos que se buscan.



<p>4. ¿La actitud del personal que atiende el servicio es la adecuada?</p>	<p>Los encuestados responden que en términos generales la atención es adecuada, pero en ocasiones tal vez por el cansancio la atención se vuelve menos gentil y precisa a la hora de guiar las consultas; recomiendan que desde la dirección se considere este aspecto, implementando turnos rotativos.</p>
<p>5. ¿Cree usted que el bibliotecario recurre a las fuentes de información impresa y electrónica para resolver las demandas de información de los usuarios?</p>	<p>Los encuestados responden que en efecto se ofrecen las dos opciones para para búsqueda de información.</p>
<p>6. ¿Desde su punto de vista el bibliotecario se mantiene atento a las necesidades de los usuarios?</p>	<p>Si porque el bibliotecario dentro del campo universitario contribuye al desarrollo social por las funciones que desarrollan y facilitan el aprendizaje.</p>
<p>7. ¿Desde su punto de vista con el auge de la tecnología considera que se debe seguir contando con la asistencia de los bibliotecarios o los usuarios por cuenta propia deben acceder a los recursos de información?</p>	<p>Los participantes dijeron que si es necesaria la presencia de los bibliotecarios referencistas pues su figura es importante al momento de ingresar a la biblioteca, es como si les dieran la bienvenida, se sienten acogidos y guiados por ellos.</p>



6. Discusión

Lo que expresan los usuarios es que los Materiales de Referencia se adecuan a sus necesidades, del mismo modo se recalca que la actitud del personal que atiende el servicio debería ser proyectiva y exponer los servicios en un lugar visible, en donde el bibliotecario debe estar al tanto con las necesidades de los usuarios siendo claros al momento de brindar el servicio, brindar atención personalizada es lo idóneo, y eso los hace sentir bien, sienten que sus requerimientos son importantes y valorados por el personal que les atiende, cabe recalcar que se sigue sugiriendo a un personal más capacitado y que corresponda al área, porque si es un profesional que conoce del proceso será mayor la satisfacción del usuario y le estarían brindando más alternativas y puedan obtener lo esperado. Por lo tanto, es posible mencionar que si existe un personal capacitado dentro del área profesional el servicio será el esperado, se debe proyectar empatía y responsabilidad, ya que esto genera una buena comunicación entre el bibliotecario-usuario.

Conclusiones

En conclusión, la biblioteca debe considerar a cada usuario como un cliente en potencia y actuar como lo hacen las empresas, es decir ofrecer una atención preferente y personalizada a cada usuario-cliente y es el referencista el primer contacto con ellos, de tal suerte que debe lograr captar los requerimientos del usuario para lograr atender de manera eficiente y eficaz sus necesidades sobre los recursos de información. El bibliotecario referencista del Siglo XXI tiene que contar con un perfil que pueda adaptarse a las diversas necesidades de información en su forma tradicional, y otras serán en su forma virtual, ya que en esta última debe dar respuesta a las solicitudes a través de formularios web. La biblioteca considerada como una organización especializada en aportar en la investigación del conocimiento y cuyo rol y enfoque se ha tenido que adaptar a la era tecnológica, sin descuidar los servicios tradicionales, debe procurar que su personal este actualizado y tenga un grupo de habilidades en el manejo de: administración de bases de datos,



lenguajes documentales, conocer a fondo las colecciones digitales en la que además tiene que combinar la habilidad mental, capacidad de análisis y síntesis e interaccionar con el usuario físicamente o virtualmente. El bibliotecario – referencista siempre será el aliado de los usuarios de información para atender sus dudas e inquietudes, de ahí su trascendental importancia.

Bibliografía

- Albornoz, S. (2017). El servicio de referencia en bibliotecas de la administración pública nacional de la República Argentina. Tesis de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. En Memoria Académica.
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1390/te.1390.pdf>
- Alonso, J. (2020). Las competencias básicas en materia de información en la universidad del siglo XXI. *Revista Información, cultura y sociedad*, 42(6), 153-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18100809.pdf>
- American Library Association. (2015). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services:
https://www.researchgate.net/publication/241576458_Virtual_references_services_Defining_the_criteria_and_indicators_to_evaluate_them
- Applegate, R. (1993). “Modelos de satisfacción del usuario: comprensión de los falsos positivos”, en *RQ*, summer, 32, 525-539.
<http://eprints.rclis.org/11952/1/AD09-2000.PDF>
- Arriola, N. (2017). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. Biblioteca universitaria: en revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM: <https://www.redalyc.org/pdf/285/28515113003.pdf>
- Bopp, R. (2001) Servicios de referencia e información: una introducción. (3ª ed.). Englewood, Co: Bibliotecas ilimitadas:
https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/569036/DocsTec_6937.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, G. & Moros, M. (2015). Las Tic en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *35 (2)* 96-124.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199004.pdf>



- Montoya, C & Boyero, M (2016). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “Visión de futuro”, 17(1), 130-151. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n5.a5>
- Moreira, E. & Villamar, V. (2018): “El rol del bibliotecario Referencista como facilitador de la información, caso biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila, de la Universidad Técnica de Manabí”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/rol-bibliotecario-referencista.html>
- Rojas. J. (2007) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, Edición electrónica gratuita. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/26.htm>
- Saunders, L. Rozaklis, L. & Abels, E. (2015). Referencia de reposicionamiento: nuevos métodos y nuevos servicios para una nueva era. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1390/te.1390.pdf>
- State Library of Iowa (2018). The Steps of the Reference Interview. <http://www.statelibraryofiowa.org/ld/i-j/infolit/toolkit/geninfo/refinterview>
- Torres, G. (2018). “Los servicios bibliotecarios y de la información en el contexto de la biblioteca tradicional”, Revista Investigación Bibliotecológica, 5(31) ,54-66. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>
- Tschohl, J. (2014). El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente. Un servicio excepcional: el arma secreta, México D.F., México: Service Quality. <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>
- Villaseñor, I. (2015). Las fuentes de información en los trabajos académicos y de investigación. Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas. 15-32. <https://cesdonbosco.com/grados/alumnos-universitarios/430-trabajo-academico.html>