

**INSTITUCIÓN DE
PROCEDENCIA:**

Universidad Autónoma del Estado de México
(UAEM).
Facultad de Contaduría y Administración.

TÍTULO

Auditoria de calidad en el servicio a la biblioteca
de una IES.

EJE TEMÁTICO

“Administración educativa para el aprendizaje”

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Leticia Carolina Cortés López.
Pensamientos No. 301
Residencial Las Flores
Toluca, Estado de México
C.P. 50010
Tel. (01-722) 2370327

carocort@hortmail.com
carocortes49yahoo.com.mx

Margarita Camacho Fernández.
Margaritas No. 311
Fracc. Casa Blanca
Metepec, México
C.P. 52140

cfmarga@hotmail.com
margarita.camacho@gmail.com
Tel. (01-722) 2165471

Juana Contreras Garduño.
Pensamientos No. 332
Residencial Las Flores
Toluca, Estado de México
C. P. 50010

juanitaqcg@hotmail.com
Tel. (01-722) 2721408

AUDITORIA DE CALIDAD EN EL SERVICIO A LA BIBLIOTECA DE UNA IES

ÍNDICE

	Pág.
Índice	2
Resumen	3
1 Marco teórico	4
1.1 Calidad en el servicio Bibliotecario de las Instituciones de Educación Superior	4
1.2 Importancia de la Calidad en el Servicio Bibliotecario	4
1.3 Biblioteca Santiago Velasco Ruiz	5
2 Investigación	7
2.1 Descripción del problema	7
2.2 Objetivos de la Investigación	7
2.3 Tipo de Investigación	8
2.4 Hipótesis de Investigación	8
2.5 Variables	9
2.6 Diseño de la Investigación	11
3 Resultados	16
Conclusiones y Recomendaciones	20
Bibliografía Consultada	23

AUDITORIA DE CALIDAD EN EL SERVICIO A LA BIBLIOTECA DE UNA IES

RESUMEN

La presente investigación es la realización de una auditoría de calidad que se le realiza a la biblioteca de una Institución de Educación Superior.

Es importante mencionar que para el contexto educativo el conocer el nivel de satisfacción y las expectativas de los usuarios y de esta manera poder incrementar la calidad en el servicio bibliotecario de las IES.

Si tomamos en cuenta que la calidad en una biblioteca consiste en “proveer servicios que satisfagan al usuario” (Rey, 2000), la auditoría de calidad en el servicio aparece como una opción adecuada para incrementar la calidad en la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Para lo que se empleó como instrumento de medición el LibQual que fue creado por la Asociación de Investigación de los Estado Unidos, debido a su aceptación se decidió utilizarlo para llevar a cabo esta revisión.

Debido a que el objetivo del estudio fue realizar una auditoría de calidad en el servicio a Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México ya que son los sujetos idóneos para poder responder a dichos instrumentos.

El tamaño para poder determinarlo se tomo en cuenta la sugerencia de Bartlett, Kotrlik y Higgins (2001), quienes proponen que para calcular el tamaño de la muestra requerido en una investigación donde se utiliza una encuesta con escala Likert debe hacerse uso de la formula de datos continuos de Cochran.

AUDITORIA DE CALIDAD EN EL SERVICIO A LA BIBLIOTECA DE UNA IES

1. MARCO TEORICO

1.1. Calidad en el Servicio Bibliotecario de la Instituciones de Educación Superior

Un aspecto fundamental en la vida de las Instituciones de Educación Superior (IES), son sus bibliotecas. La importancia de éstas es tal, que se les atribuye gran parte de la responsabilidad del nivel académico de las instituciones a las que pertenecen. Debido a esto, incrementar su calidad se ha convertido en una prioridad.

1.2. Importancia de la Calidad en el Servicio Bibliotecario

La calidad en el servicio educativo, especialmente en el nivel superior, es uno de los aspectos en los que la sociedad ha puesto mayor interés; la razón, según apunta Gago (2002), es que del éxito de ésta depende en gran medida el futuro de las sociedades.

Un punto, que ha sido considerado como elemento importante dentro del contexto de la calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior (IES), son las bibliotecas. La Asociación de Bibliotecas de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI) lo expreso así en sus Normas para el Servicio Bibliotecario en Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación.

“La biblioteca es el centro de las actividades de más importancia en la vida académica de la universidad en la que se realizan los más diversos tipos de estudio e investigación mediante sus recursos y servicios. **La calidad de éstos afecta el nivel académico** de la actividad universitaria y por lo tanto, la mayor o menor importancia que se otorgue revela la importancia de la institución de la que forma parte...”
(rebics.upaep.mx/docs/normas_abiesi_prestamo_interbibliotecario.doc/consultada 23 de abril, 2012).

La calidad en las bibliotecas ha sido definida de diversas formas a lo largo de los años, algunos, han relacionado con el desarrollo y mantenimiento de colecciones (libros y journals); otros, la abordan desde el punto de vista de la efectividad (calidad=grado en que se cumple con las metas y objetivos) y unos más, han considerado que la calidad en la biblioteca está dada por el grado en que ésta cumple con las políticas y objetivos de la organización a la que pertenece (universidad o una biblioteca de mayor tamaño) (Hernon y Nitecki, 2001).

Con el paso de los años, algunos conceptos relacionados con el área empresarial se han ido incorporando al ámbito de las bibliotecas. Temas como administración de la calidad total, mejora continua y servicio al cliente, han sido adaptadas al contexto de estas instituciones (Hernon y Nitecki, 2001). Con esta inclusión, la definición de la calidad en las bibliotecas ha empezado a referirse a los usuarios.

Los clientes dicen que existe calidad en el servicio, cuando perciben haber recibido lo que esperaban o más.

Actualmente, con la intención de mejorar la calidad en el servicio, algunas bibliotecas en México se han certificado bajo la norma ISO 9000; particularmente destaca el caso en el 2004; de la Universidad de Colima, fue la primera institución de Educación Superior en América Latina en certificar su sistema bibliotecario bajo la norma ISO 9000-2000.

Hasta aquí el reporte de la situación actual existente en el Servicio Bibliotecario de las IES.

En la siguiente sección, se detallan aspectos relacionados con la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, perteneciente a la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

1.3. Biblioteca Santiago Velasco Ruiz

La historia de la Biblioteca “Prof. Santiago Velasco Ruiz” se inicia en 1997, cuando fue reinaugurada por el M.D. Marco Antonio Morales Gómez, Rector de la UAEM, estando clasificada como biblioteca universitaria, especializada y de investigación, abierta a maestros, investigadores y alumnos, así como a toda persona de instituciones de educación superior y de otros sectores del país (Patronato de Egresados de Facultad de Contaduría, 1998).

El objetivo de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración en ese momento era el de coordinar los servicios de información bibliográfica con las fuentes de consulta necesarias para ofrecerlos oportunamente a la comunidad universitaria y al público en general, mediante las siguientes funciones (Patronato de Egresados de Facultad de Contaduría, 1998).

- Proporcionar a la comunidad universitaria más y mejores servicios tendientes a la recuperación de la información de manera organizada, completa y expedita.
- Ofrecer al usuario instalaciones físicas adecuadas, que fomenten dentro de un ambiente propicio el hábito de estudio.
- Establecer un sistema fluido de circulación de acervos bibliográficos entre las escuelas y facultades dependientes e incorporadas (préstamo interbibliotecario).
- Supervisar y vigilar los sistemas de clasificación, registro y custodia del material bibliográfico de la biblioteca de la facultad.
- Supervisar y vigilar necesidades, pérdidas y deterioro de libros y/o material de apoyo para el buen funcionamiento de la biblioteca de la facultad.
- Selección, adquisición y organización del material bibliográfico necesario para apoyar el desarrollo de los programas de estudio existentes.
- Promover la publicación de un órgano de divulgación que señale los avances más relevantes en el servicio de bibliotecas.

Si se considera la calidad de las bibliotecas se define como proveer al usuario el estudio que éste espera (Hernon y Nitecki, 2000; Rey, 2000; Mercader, 1987), entonces es posible afirmar que la biblioteca Santiago Velasco tiene oportunidades de mejora en materia de calidad.

2. INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

¿Cuáles son las expectativas de los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQual?

¿Cuál es el servicio percibido por los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQual?

¿Cuál de las dimensiones de calidad evaluadas por el el LibQual guarda una mayor relación con la calidad en el servicio y es, por lo tanto, en donde se deben de concentrar los esfuerzos de mejora?

Tomando en cuenta que la auditoría de calidad "... pueden contribuir a la mejora continua [y] mejorar el desempeño de una organización al incorporar sus resultados en procesos de planeación..." (Karapetrovic y Willborn, 2001:366); éstas aparecen como una opción adecuada para mejorar la calidad en la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz de la FCA.

Como ya se menciona anteriormente es de vital importancia para el contexto educativo incrementar la calidad en el servicio bibliotecario de las Instituciones de Educación Superior, es por ello que es imperante mejorar la calidad de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

2.2. Objetivos de la Investigación

Generales

- 1) Realizar una auditoría de calidad en el servicio a la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz utilizando como instrumento LibQUAL (ALR, 2002).
- 2) Proponer estrategias para mejorar la calidad en el servicio de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz

Objetivos Específicos

- 1) Describir las expectativas de los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL.
- 2) Medir la percepción que tienen los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz sobre cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL.

- 3) Conocer la calidad en el servicio que el usuario percibe (diferencia entre expectativas y servicio percibido) en cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL.
- 4) Definir cuál de las dimensiones de calidad evaluadas por el LibQUAL impacta más la calidad en el servicio percibida por los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

2.3. Tipo de Investigación

La presente investigación cuantitativa es:

- a) Descriptiva porque utilizando los datos obtenidos cual de las dimensiones de calidad medidas por el LibQUAL tiene una relación más fuerte con la calidad percibida por el usuario.
- b) Correlacional porque utilizando los datos obtenidos se definió cuál de las dimensiones de calidad medidas por el LibQUAL tiene una relación más fuerte con la calidad percibida por el usuario.
- c) Propositiva, porque con la información recabada durante la fase descriptiva y correlacional se definieron estrategias para mejorar la calidad en el servicio de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

2.4. Hipótesis de Investigación

	Hipótesis generadas para responderlas
<p><i>Según la teoría del LibQUAL, existe calidad en el servicio cuando el servicio percibido por el usuario es igual o mayor a sus expectativas, por lo que para probar si la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz tiene una calidad aceptable en cada uno de los puntos que el LibQUAL evalúa, es posible plantear la siguiente hipótesis:</i></p> <p>HIPÓTESIS 1:</p> <p>En la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la información, adecuación del lugar y control personal.</p>	
	<p><i>En las entrevistas que realizaron Hook, Heath y Berry (2001) para formular el LibQUAL, descubrieron que la mayoría de los usuarios sugería que el aspecto más importante de una</i></p>

biblioteca era el trato que se les brindaba, es por eso que es posible plantear la siguiente hipótesis:

HIPÓTESIS 2:

La afectividad en el servicio es la dimensión que más se relaciona con la calidad global en el servicio que brinda la biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

2.5.Variables

Tabla 3.2. *Variables utilizadas durante la investigación*

Variable	Definición Conceptual ¿Qué es?	Definición Operacional ¿Cómo se mide?
Expectativas del usuario en acceso a la información	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca cuente con el material requerido y tenga horas de servicio adecuadas son características esenciales de una biblioteca excelente.	Reactivos 1-5 del cuestionario.
Expectativas del usuario en afectividad en el servicio	Grado en que el usuario cree que el que los empleados tengan: amabilidad, disposición para proporcionar respuestas, conocimiento, cortesía, seriedad para manejar los asuntos de los usuarios, capacidad para proporcionar una atención individualizada, inspirar confianza y entender las necesidades de los usuarios, es una característica esencial de una biblioteca excelente	Reactivos 6-14 del cuestionario.
Expectativas del usuario en tangibles	Grado en que los usuarios creen que el buen funcionamiento y disponibilidad del equipo son características esenciales de una	Reactivos 15-18 del cuestionario.

	biblioteca excelente.	
Expectativas del usuario en Control Personal	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca brinde las herramientas necesarias para que realicen sus búsquedas <i>personalmente</i> y de manera fácil y confiable son características esenciales de una biblioteca excelente.	Reactivos 19-24 del cuestionario.
Expectativas del usuario en Adecuación del Lugar	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca sea un espacio adecuado para el estudio, la reflexión y la concentración, es una característica de una biblioteca excelente.	Reactivos 25-29 del cuestionario.
Servicio percibido por el usuario en acceso a la información	Juicios que un usuario tiene con respecto al grado en que la biblioteca cuenta con el material requerido y tiene horas de servicio adecuadas.	Reactivos 30-34 del cuestionario.
Servicio percibido por el usuario en afectividad del servicio	Juicios que un usuario tiene con respecto a la amabilidad, disposición para proporcionar respuestas, conocimiento, cortesía, seriedad para manejar los asuntos de los usuarios, capacidad para proporcionar una atención individualizada, inspirar confianza y entender las necesidades de los usuarios que tienen los empleados de la biblioteca.	Reactivos 35-43 del cuestionario.
	Juicios que un usuario tiene con	Reactivos 44-47 del cuestionario.

Servicio percibido por el usuario en tangibles	respecto al buen funcionamiento y disponibilidad del equipo dentro de la biblioteca.	nario.
Servicio percibido por el usuario en control personal	Juicios que un usuario tiene con respecto al grado en que la biblioteca proporciona las herramientas necesarias para que los usuarios realicen sus búsquedas <i>personalmente</i> y de manera fácil y confiable.	Reactivos 48-53 del cuestionario.
Servicio percibido por el usuario en la adecuación del lugar	Juicios que un usuario tiene con respecto al grado en que la biblioteca es un espacio adecuado para el estudio, la reflexión y la concentración.	Reactivos 54-58 del cuestionario.
Calidad Global en el Servicio	Calidad que percibe el usuario en los servicios de la Biblioteca.	Reactivos 59-61 del cuestionario.

2.6. Diseño de la investigación

La estrategia que se llevó a cabo para probar las hipótesis puede ser clasificada de la siguiente forma:

- a) No experimental, porque no existió la manipulación de ninguna variable, sino que sólo se observó la situación de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz para después analizarla.
- b) Transeccional (o transversal), porque los datos fueron tomados en un momento único de tiempo.

Instrumento de medición.

El LibQual es un instrumento creado por la Asociación de Bibliotecas de Investigación de los Estados Unidos, que ha empezado a aplicar como un medio para realizar auditorías de calidad en el servicio de bibliotecas. Debido a la aceptación que ha recibido y a los estudios que lo

sustentan, se decidió utilizarlo para llevar a cabo la auditoría de calidad en el servicio de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

En su versión 2002, el LibQUAL está compuesto de 25 reactivos destinados a medir **a un mismo tiempo** el servicio esperado, el servicio mínimo aceptable y las expectativas del usuario en cuatro dimensiones: afectividad en el servicio, control personal, acceso a la información y adecuación al lugar. Para ello, utiliza una escala tipo Likert de nueve puntos.

Esta versión de LibQUAL ha enfrentado algunas críticas. Los detractores del LibQUAL, afirman que existe un sesgo cuando el usuario responde al mismo tiempo por sus expectativas y el servicio percibido y que es complicado para el usuario diferenciar entre el servicio mínimo aceptable y las expectativas.

Debido a estas objeciones, para el estudio se decidió adoptar el esquema de preguntas que utilizaba la primera versión de SERVQUAL.

Esta versión de SERVQUAL se dividía en dos secciones, en la **primera** de ellas se cuestionaban las **expectativas de servicio** de los usuarios en una serie de aspectos y, en la **segunda**, se preguntaba por el **servicio percibido** en estos mismos aspectos. La escala esta tipo Likert, con siete puntos (Zeithaml, et al. 1993).

Al preguntar en secciones diferentes por el servicio recibido y las expectativas, se reduce el sesgo en las respuestas de los usuarios (Hernon y Nitecki, 2001). Además, al no incluir al servicio mínimo aceptable se evitan confusiones para el usuario.

Así pues, el instrumento de medición de este estudio quedó compuesto de dos secciones, una en la que se cuestiona acerca de las expectativas del servicio y, la otra, en la que se pregunta al usuario el servicio percibido en los mismos puntos. Además, incluye una sección para identificar las generalidades del entrevistado y otra más para describir el concepto global de calidad en el servicio.

Es importante mencionar también que los reactivos incluidos no son exactamente los que maneja el LibQUAL versión 2002, sino que se hizo algunas modificaciones a éstos para que se ajustaran al contexto de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz. Para llegar a cabo estos cambios, se realizó lo siguiente:

1. Se analizaron las metas y los objetivos de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, aquellos reactivos del LibQUAL que evaluaban aspectos que no coincidían con los objetivos de la Biblioteca fueron eliminados.
2. Durante el semestre encuestado, se entrevistó a 40 usuarios de la biblioteca acerca de los aspectos que ellos consideraban como determinantes para la calidad en el servicio en la biblioteca.

A través de las respuestas de los usuarios, fue posible determinar si todos los puntos que consideraban como relevantes se encontraban incluidos en el cuestionario.

Se observó que las computadoras, fotocopiadoras e impresoras era un aspecto relevante para los usuarios que no está siendo evaluado por el LibQUAL versión 2002. Por lo que se le agregaron reactivos destinados a medir estos puntos. A esta dimensión se le llamó **tangibles**.

Muestra.

Unidad de análisis.

Debido a que el objetivo del estudio fue realizar una auditoría de calidad en el servicio a la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, la población estaba integrada por los usuarios de esta biblioteca ya que eran quienes podían responder con respecto a su calidad en el servicio.

Muestra.

Para el estudio se decidió aplicar un muestreo probabilístico aleatorio sobre los usuarios que visitan a la biblioteca.

Para determinar el tamaño adecuado de muestra, se tomó en cuenta la sugerencia de Bartlett, Kotrlik y Higgins (2001), quienes proponen que para calcular el tamaño de muestra requerido en una investigación donde se utiliza una encuesta con escala tipo Likert, debe hacerse uso de la fórmula de datos continuos de Cochran.

Estimación de error.

Otro punto que se refiere para aplicar la fórmula de datos continuos de Cochran es la estimación de error. El nivel alfa que se utilizó en este estudio fue el de 0.1.

Con respecto al margen de error, para una investigación social con datos continuos, éste suele fijarse en 0.03; pero se considera aceptable hasta 0.05 (Krejcie y Morgan en Bartlett, et al., 2001). En este caso, se decidió fijarlo en 0.05 debido a restricciones de tiempo y recursos.

Para este estudio, primero se aplicaron 119 cuestionarios (de los cuales únicamente 114 resultaron validos). Con los datos recabados de éstos se obtuvieron estimados de las desviaciones estándar para cada una de las variables.

Determinaciones de tamaño de muestra

Para obtener el tamaño de muestra adecuado para cada variable, se aplicó la Fórmula de Cochran para datos continuos, la cual puede verse a continuación:

$$n_0 = \left[\frac{z_{\alpha/2} \times s}{d} \right]^2 = \left[\frac{1.64 \times s}{0.5} \right]^2$$

Donde:

d = margen de error aceptado para la media =0.5 (=10*0.05 número de puntos en la escala* margen de error aceptable),

s = estimación de la desviación estándar de la población

$z_{\alpha/2}$ = valor de z , correspondiente a un alfa de 0.05 en cada cola (1.64)

Se observó, que ningún tamaño de muestra excede a 114 (que era el número de encuestas resueltas y válidas que se tenían hasta el momento), por lo que no fue necesario aplicar un mayor número de cuestionarios.

Recolección de Datos

Para aplicar el instrumento, se contó con el apoyo del personal de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, quienes se encargaron de proporcionárselos a los usuarios y así obtener la información suficiente.

Se emitieron 180 cuestionarios de los cuales se recuperaron únicamente 130 de esos, solamente 114 resultaron válidos.

Para probar la hipótesis 1 (En Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la

información, adecuación del lugar y control del personal), se realizó una comparación de medias entre las expectativas del servicio y la percepción del servicio recibido. Si existía una diferencia significativa entre las medias, quería decir que alguno de los dos aspectos a evaluar era mayor; es decir que el servicio percibido era menor o superaba a las expectativas de los usuarios.

Para probar la hipótesis 2 (La afectividad en el servicio es la dimensión que más se relaciona con la calidad global en el servicio que brinda la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz), primero se determinó la calidad en cada una de las dimensiones de calidad evaluadas por el instrumento (afectividad en el servicio, acceso a la información, tangibles, adecuación del lugar y control personal).

Con los resultados de este análisis fue posible determinar en qué variables se podía actuar para mejorar la calidad en otras.

3. RESULTADOS

Dentro de la metodología, se plantea la necesidad de analizar la confiabilidad del instrumento utilizado, de describir estadísticamente cada uno de los puntos evaluados, de analizar la relación entre variables y de probar las hipótesis de investigación.

El análisis de confiabilidad permite asegurar que al realizar la aplicación del instrumento a un mismo sujeto se obtengan resultados iguales (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006)). Para llevar a cabo este análisis se utilizó el alfa de Cronbach.

Por otra parte, la descripción estadística de cada uno de los puntos y variables evaluados por el instrumento contribuye a identificar el estado de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, en cada uno de ellos. Lo anterior es una parte de la auditoría de calidad en el servicio de la biblioteca; que se complementa al probar la hipótesis 1 (En la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la información, adecuación del lugar y control de personal).

De la descripción estadística de reactivos y variables y la comprobación de la hipótesis 1 es posible conocer el grado en que el usuario se encuentra satisfecho y las áreas en las que es posible mejorar.

Sin embargo, para que esto se convierta en una auditoría de calidad en el servicio productiva es necesario hacer propuestas que permitan mejorar la calidad en el servicio. La comprobación de la hipótesis 2 (La afectividad en el servicio es la dimensión que más se relaciona con la calidad global en el servicio que brinda la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz) y el análisis de correlación entre variables, proporcionan una guía para realizar estas propuestas y así incrementar la calidad percibida por los usuarios.

Se presenta el análisis de confiabilidad llevado a cabo por el instrumento, la matriz de correlación, las descripciones estadísticas de los reactivos y las variables y las pruebas estadísticas realizadas para probar las hipótesis.

Como ya se dijo, esto representa la primera parte de la auditoría de calidad en el servicio productiva a la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz y sienta las bases para la segunda parte, que consiste en realizar propuestas para mejorar la calidad en el servicio.

Descripción de la muestra.

Durante el estudio se repartieron 180 cuestionarios de los cuales se recuperaron únicamente 130. Esto equivale a una tasa de respuesta de 72.23% de las encuestas que se recuperaron, dieciséis no respondieron correctamente o no estaban completas, por lo que no fueron utilizadas para el estudio.

De las 114 encuestas restantes, 90 venían de estudiantes de alguna de las cuatro licenciaturas de la FCA, 8 de escuelas incorporadas, 10 egresados de la facultad y 2 profesores de la FCA y 4 de estudiantes a nivel técnico de otras instituciones.

De los estudiantes de la facultad que respondieron un 26.2% Licenciados en Informática Administrativa, 43.6% Licenciados en Contaduría y 30.2% los Licenciados en Mercadotecnia está en su etapa de iniciación, la mayoría de los alumnos encuestados se encuentran el 10 semestre.

En cuanto a los egresados de la facultad, 75% habían estudiado Contaduría, 18.7% Administración y un 6.3% no definieron sus estudios. El 81.3% de todos ellos se encontraban en la biblioteca recabando información relacionada con sus trabajos de investigación.

Con respecto a los profesores que respondieron la encuesta todos eran de tiempo completo.

De los alumnos que venían de escuela técnica confirmaron que su institución de procedencia era un CONALEP.

El alfa de Cronbach para cada variable es bastante cercano a 1, por lo resulta aceptable (Hernández, et al., 2006); sin embargo, al eliminar el reactivo cglob2 (La calidad del servicio en esta biblioteca es... agradable...desagradable), la confiabilidad de la variable *calidad global en el servicio* se vería incrementada, por lo que se decidió eliminar este reactivo.

Descripción estadística

Una vez que se revisó la confiabilidad del instrumento de medición, se realizó un análisis descriptivo de cada uno de los reactivos y variables. A continuación se muestran los resultados.

De las estadísticas anteriores, es posible decir que:

- El aspecto del que **menos expectativas** tienen los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz es: **tangibles**.

- El aspecto del que **mejor servicio** perciben los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz es: **tangibles**.
- El aspecto del que **menos expectativas** tienen los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz es: **Adecuación del lugar**.
- El aspecto del que **mejor servicio** perciben los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz es: **Adecuación del lugar**.
- El aspecto del que **peor servicio** tienen los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz es: **Control Personal**.

Los resultados anteriores, se pueden completar con un análisis por reactivo. Para ello se obtuvieron las expectativas y servicio percibido en cada uno de los ítems.

También se calculó la diferencia entre las expectativas y el servicio percibido.

Con los resultados obtenidos, es posible dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las *expectativas* de los usuarios de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL?

¿Cuál es el *servicio percibido* por los usuarios de de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL?

Sin embargo, para dar respuesta completa a la tercer pregunta de investigación (La calidad en el servicio de la biblioteca Santiago Velasco Ruiz en cada uno de los puntos evaluados por el LibQUAL ¿es aceptable?), es necesario probar la hipótesis 1.

Hipótesis 1: Desempeño de la Biblioteca en los puntos evaluados por el LibQUAL.

Para probar la hipótesis 1 (En Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la información, adecuación del lugar y control del personal), se realizó una comparación de medias entre las expectativas del servicio y la percepción del servicio recibido en cada una de las variables estudiadas. Los resultados se muestran a continuación: Como se puede ver, existe una diferencia entre las expectativas del usuario y el servicio percibido que éste percibe en cada una de las dimensiones de calidad (sig.=.000).

Según muestra la medida de las diferencias, las expectativas son mayores al servicio percibido (diferencia positiva), por lo que es posible rechazar la hipótesis 1 (En la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la información, adecuación del lugar y control de personal).

Por otra parte, también es posible observar que las dimensiones en las que se presenta una mayor diferencia entre las expectativas y el servicio percibido por el usuario son: control de personal (diferencia de 4.325). Lo que quiere decir que es la dimensión de menor calidad.

Hipótesis 2: Relacion entre dimensiones de la calidad y calidad global en el servicio.

Para conocer cuál de las dimensiones de calidad se relacionan en mayor grado con la calidad global que el usuario percibe en la biblioteca, se llevo a cabo una regresión múltiple por pasos (stepwise)

La primera y única variable en entrar al modelo; es la afectividad en el servicio.

Su coeficiente Beta, es mayor que el resto de las variables, al igual que su significancia (0.000).

Debido a lo anterior, es posible no rechazar la hipótesis 2 (La afectividad en el servicio es la dimensión que más se relaciona con la calidad global en el servicio que brinda la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz).

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos, es posible observar que la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, perteneciente a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México, presenta una calidad en el servicio deficiente.

Las expectativas de los usuarios en acceso a la información, afectividad en el servicio, tangibles, control de personal y adecuación del lugar, no son satisfechas. Dentro de estas dimensiones de calidad, la que requiere más trabajo es control de personal.

Tangibles y Control de Personal

Para mejorar la calidad en el servicio de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, es **en tangibles**, se puede empezar por el aspecto en el que existe una mayor diferencia entre expectativas y servicio percibido: las copiadoras e impresoras.

Otra forma de incrementar la calidad en el servicio, trabajando en la dimensión de tangibles, es dar mantenimiento a las computadoras.

Con respecto a la dimensión de **control de personal**, es posible observar que el aspecto en el que peor se desempeña la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, es el difícil acceso a hemerotecas y bibliotecas digitales e internet. Con respecto a este tema, la única manera de facilitar el acceso a herramientas digitales, es mediante la adquisición de más equipo. Una forma de evitar esta inversión, podría ser coordinarse con la administración de la facultad que algún equipo de computo que no se estén ocupando se instalen en la biblioteca a fin de los usuarios tengan un acceso más fácil a las herramientas digitales.

El punto de tener una sala de consulta abierta esta ya está a disposición de los usuarios. Con el debido control de la sustracción de los libros de forma dolosa. Es decir se cuenta con un “detector de libros”.

A pesar de que las soluciones recién mencionadas para incrementar la calidad en el servicio pueden ser útiles, es importante recordar que la dimensión de calidad que más se relaciona con esta es la afectividad en el servicio; por lo que estas acciones que se tomen para mejorar ésta, redundarán en un incremento superior en la calidad en el servicio.

Los resultados dejaron ver que de los aspectos estudiados, la afectividad en el servicio era el que tenía una relación más fuerte con la calidad en el servicio.

Este resultado, implica que la atención que los usuarios reciben por parte de los empleados impacta más que cualquier otra cosa en la percepción que éstos tienen con respecto a la calidad en el servicio de la biblioteca y es, por lo tanto, el aspecto en el que se deben concentrar los esfuerzos en primer lugar.

Lo anterior quiere decir que la administración de la biblioteca, a fin de que aumente la calidad en el servicio percibida por los usuarios, debe concentrarse en generar las siguientes características en los empleados:

Empleados dispuestos a ayudar a los usuarios,

Empleados corteses,

Empleados dispuestos a dar una atención individualizada,

Seriedad al manejar los problemas de los usuarios,

Empleados que se preocupan por las necesidades de los usuarios,

Empleados con conocimiento suficiente para responder las preguntas del usuario,

Empleados con una actitud dispuesta a responder las preguntas de los usuarios,

Empleados que inspiren confianza; y

Empleados que entiendan las necesidades de los usuarios.

Para incrementar la calidad en la afectividad en el servicio, un aspecto importante que se debe considerar es la llamada teoría de la cadena de servicio utilidad, que establece que si se tienen empleados satisfechos, éstos a su vez generarán clientes satisfechos. Así, aspectos como motivación, los programas de formación, el ambiente de trabajo y los incentivos juegan un papel importante, éstos deben ser acordes con los objetivos de la empresa sobre la calidad del servicio (Zeithaml, et al., 1993).

En general, para mejorar la calidad en el servicio, Campbell (1989) sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

1. Que la administración demuestre mediante acciones que la calidad en el servicio es el eje rector de la organización.
2. Escuchar a los miembros de la organización que tienen contacto directo con los usuarios.
3. Definir cuáles son las necesidades de los clientes y medir en qué grado se satisface éstas.
4. Invertir en formas para cubrir las necesidades de los usuarios.

5. Concientizar a las personas acerca de su rol en la calidad en el servicio y fijar estándares de desempeño en los diferentes puestos de acuerdo con estos.
6. Formar equipos que se encarguen de buscar formas de mejorar la calidad en el servicio una vez que se ha identificado una oportunidad para esto.
7. Incorporar el desempeño en los estándares de servicio como un indicador para determinar sueldos y recompensas.
8. Monitorear continuamente el estado de la organización en relación a la calidad en el servicio.

Si se ponen en marcha estas acciones en la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, es muy probable que la calidad en el servicio de ésta se vea incrementada.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

ABIESI (1984). Memoria del Seminario de la Biblioteca Universitaria y la Calidad Académica. México: SEP.

rebics.upaep.mx/docs/normas_abiesi_prestamo_interbibliotecario.doc consultada el 23 de abril 2012 ABIESI (1984). Normas para el Servicio Bibliotecario en Instituciones de Enseñanza superior e investigación. México: ABIESI

Askew, C., Hoseth, A., y Kyrrillidou, M. (2003). LibQUAL+. Policies and Procedures Manual. EEUU: ARL.

Bartlett, I, Higgins, C., y Kotrilk, I (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. Information Technology, Learning and Performance Journal, 19(1), 43-50.

Cook, C. y Heath, F. (2001). Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. Library Trends, 49(4), 548-584.

Cook, C., Heath, F. y Thompson, B. (2000). Nueva Cultura de la evaluación: Informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL. Reporte de la 66 ° Conferencia General de la IFLA.

Cook, C., Heath, F. y Thompson, B. (2003). "Zones of Tolerance" in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Study. Libraries and the Academy, 3(1), 113-123.

Gago, A. (2002). Apuntes acerca de la Evaluación Educativa: SEP.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006) Metodología de la Investigación (4a Ed.) México: McGraw-Hill.

Hernon, P. y Nitecki, D. (2001). Service Quality: A Concept Not Fully Explored. Library Trends, 49 (4), 687-708. [10.1016/S0065-2830\(01\)80022-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2830(01)80022-2) (URL Permanente) *doc. Consultada el 23 de abril 2012.*

(Karapetrovic y Willborn, 2001:366); [10.1108/02686900110395505](https://doi.org/10.1108/02686900110395505) (URL Permanente) *) doc. Consultada el 23 de abril 2012.*

Liljander, V. y Strandvik, T. (1993) Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value. International Journal of Service Industry Management, 4(2), 6-28.

Lindsay, W. y Evans. (2000). Administración y Control de la Calidad. (4a Ed.) México: Internacional Thompson Editores.

Rey, C. (2000). La satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. *Anales de Documentación*, 3,139-153.

Zeithaml,V., Parasuraman, A. y Berry,L (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, Spring, 39-48.

Zeithaml,V., Parasuraman, A. y Berry,L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, 12240.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry,L. (1993) *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos.