



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
UNIDAD ACADÉMICA DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE MÉXICO
XVIII CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES
EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
9,10 Y 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015



TEMÁTICA A DESARROLLAR CON ÉNFASIS EN EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE

**“CALIDAD DEL SERVICIO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE APRENDIZAJE DE LA
UAMZM –UASLP DE RIOVERDE, S.L.P.”**

Ramón Gerardo Recio Reyes ¹

Héctor López Gama ²

José Manuel Romo Orozco ³

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, Rioverde, S.L.P., México

Temática:

Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación

¹ Doctor en Administración, Profesor Investigador de Tiempo Completo, UAMZM - UASLP, reciog@uaslp.mx

² Estudiante del doctorado en Educación. Maestría en Administración, Profesor Investigador Tiempo Completo, UAMZM - UASLP, hlopez@uaslp.mx

³ Doctor en Gestión y Valoración Urbana y Arquitectónica, Profesor Investigador de Tiempo Completo, UAMZM, jmromo@uaslp.mx

Resumen

El objetivo de este estudio es evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios basado en la satisfacción de los usuarios del CIA de la UAMZM de Rioverde, S.L.P. con base al nivel observado y nivel deseado en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido. La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de diseño transversal. La población de estudio se conformó por estudiantes de las siete carreras de la institución tanto turno matutino como vespertino, tomando una muestra estratificada de 292 estudiantes participando el 98.29%. Como instrumento de recolección se adaptó el Modelo LibQUAL+ para medir la satisfacción de servicios en la biblioteca, a partir del cual se construyó un nuevo instrumento adaptado a la realidad universitaria evaluada, resultando cuatro factores: compromiso del personal, biblioteca como espacio, valor del servicio y acceso a la información. Los resultados demuestran que el nivel de calidad de los servicios tiene valores negativos entre lo observado y lo deseado, por lo tanto existe superioridad negativa del servicio en todas las dimensiones, específicamente en la dimensión de acceso a la información donde la brecha es mayor. Asimismo la calidad de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de los usuarios no están determinadas por las características sociodemográficas de los estudiantes

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción de los usuarios, LibQUAL+, Biblioteca.

“CALIDAD DEL SERVICIO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE APRENDIZAJE DE LA UAMZM DE RIOVERDE, S.L.P.”

Índice

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES.....	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
HIPÓTESIS.....	5
JUSTIFICACIÓN	6
I. MARCO TEÓRICO	6
1.1 MARCO REFERENCIAL.....	6
1.2 LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA IMPORTANCIA EN SU EVALUACIÓN	7
1.3 FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	9
1.4 DIMENSIONES Y NIVELES DE MEDICIÓN DEL CUESTIONARIO LIBQUAL+.....	9
1.5 CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	10
II. METODOLOGÍA	12
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.2 POBLACIÓN	13
2.3 MUESTRA	13
2.4 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	14
2.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	14
2.6 ANÁLISIS DE DATOS	16
III. RESULTADOS	16
3.1 ANÁLISIS DE LA MUESTRA	16
3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	16
3.2 ANÁLISIS CORRELACIONAL	18
IV. CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

En el transcurso del tiempo ha cambiado la concepción de la calidad en la educación superior, hasta la década del 60 del siglo pasado, se presuponía la calidad basada en la tradición de la institución, en la exclusividad de los profesores, alumnos y recursos materiales; actualmente la situación es distinta porque el fenómeno de la globalización afectó sustancialmente esta concepción, ahora la sociedad está exigiendo una forma diferente de universidad, se exige que el conocimiento impartido sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y genere un impacto positivo en éste (Águila, 2005).

Respecto a la gestión de las bibliotecas el tema de la calidad es un fenómeno reciente; Herrera-Viedma, et al. (2008) citado por Toledo, Maldonado y López (2012) señalan que la prestación de un servicio óptimo de biblioteca es un factor esencial de calidad del sistema de educación superior europeo. Apoyados en esta premisa, los gestores de las bibliotecas se han dado a la tarea de elaborar planes estratégicos con la finalidad de obtener la certificación de sus procesos que eleven sus estándares de calidad.

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (Rey, 2000).

Como opinan Játiva y Gallo (2006), si en las bibliotecas universitarias se impulsara una iniciativa para una valoración cualitativa de los servicios mediante el análisis de las percepciones que los usuarios tienen se “incrementarían de manera muy apreciable las posibilidades de benchmarking”. LibQUAL+ es considerado un estándar de evaluación de calidad de bibliotecas y ha sido utilizado en el análisis de un gran número de ellas, de distintos tipos y de diferentes países. Por ende la necesidad de evaluar los servicios bibliotecarios ofrecidos por el Centro Integral de Aprendizaje

(CIA) de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) perteneciente a la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).

En relación a lo anterior se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo es la calidad de los servicios bibliotecarios basado en la satisfacción de los usuarios del CIA de la UAMZM de Rioverde, S.L.P., en base al nivel observado y nivel deseado en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido?

Objetivo General

Evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios basado en la satisfacción de los usuarios del CIA de la UAMZM de Rioverde, S.L.P. con base al nivel observado y nivel deseado en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel observado y nivel deseado que tienen los usuarios por los servicios ofrecidos en la biblioteca.
- Definir el nivel de superioridad que existe entre el nivel observado y el nivel deseado de los usuarios por los servicios bibliotecarios.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios bibliotecarios y las características sociodemográficas de los usuarios.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios y las características sociodemográficas de los mismos.

Hipótesis

H1o: La calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA de la UAMZM de Rioverde no está determinada por las características sociodemográficas de los estudiantes.

H1a: La calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA de la UAMZM de Rioverde está determinada por las características sociodemográficas de los estudiantes.

H2o: La satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA no está determinada por las características sociodemográficas de los mismos.

H2o: La satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA está determinada por las características sociodemográficas de los mismos

Justificación

El presente estudio pretende evidenciar la importancia de la percepción de los estudiantes que forman parte de la institución con respecto al servicio recibido y el servicio deseado, para determinar los principales aspectos a mejorar en la biblioteca, así como abordar una reflexión respecto de los servicios entregados en cada dimensión, con el objetivo de lograr una mejora continua que conlleve a acciones y estrategias para brindar una mejor calidad en la prestación del servicio. Dado que en la actualidad la universidad en donde se desarrolla el trabajo no cuenta con estudios que midan la satisfacción y las expectativas por lo servicios ofrecidos dentro de la biblioteca.

I. MARCO TEÓRICO

1.1 Marco Referencial

En los últimos años la mayor parte de autores aceptan, en especial desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que considere la percepción del cliente. En este sentido, varios investigadores han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que permite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes. Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio (Capelleras y Veciana, 2001). Además, los consumidores no sólo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional. Existen algunos indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones del personal en contacto con el cliente. No obstante, estas vías sólo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla.

En base a lo anterior se ha analizado la literatura publicada sobre evaluación cualitativa, se ha detectado que existen dos tendencias principales en medición de la calidad; una, mediante indicadores de rendimiento (eficacia, eficiencia e impacto) y, la otra, a través de la perspectiva del usuario de los servicios bibliotecarios. Durante las primeras evaluaciones del servicio de las bibliotecas la primera tendencia predominaba; sin embargo hoy en día, la tendencia en la medición es la orientación al usuario final del servicio por tanto la percepción del usuario adquiere gran relevancia (Játiva y Gallo, 2006).

1.2 La calidad de los servicios y la importancia en su evaluación

La calidad puede ser entendida como un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios (Álvarez, 2006). A las definiciones tradicionales de calidad, se puede incorporar que “calidad es lo que el cliente diga que es” (Gerson, 1994).

La calidad de los servicios se torna cada vez más relevante, pues de ella, dependerán las decisiones de compra por parte de los clientes. La diferencia entre un producto y/o servicio y otro, la determinará la calidad percibida por el cliente que recibe tal producto y/o servicio.

Cada organización debe establecer normas y estándares de calidad que sean reconocidos y aceptados por todos los miembros de la institución. Las normas permiten regular la conducta de las personas orientándolas a la satisfacción del cliente. Una vez incorporadas las normas se puede brindar servicios con orientación al cliente, pues cada empleado, conocerá sus objetivos, la forma de alcanzarlos y la manera de medir sus resultados (Horowitz, 1991) citado por Osorio, Pizarro y Riveros (2010).

Mantener la calidad de los servicios no es una tarea fácil, es imprescindible mantener canales eficientes de comunicación y retroalimentación, se deben reducir los riesgos que perciben los clientes y centrarse en sus propias expectativas respecto al beneficio obtenido. Entregar un servicio de calidad, no requiere necesariamente ser evaluado de forma satisfactoria. Esto quiere decir que, lo que la organización entiende por calidad, no coincide en gran medida, con lo que los clientes esperan recibir. En este punto radica la importancia de la medición de la satisfacción para conocer

y evaluar lo que los clientes perciben de los servicios. Para ello, es fundamental construir instrumentos válidos y confiables que proporcionen la información adecuada de lo que los clientes necesitan (Horowitz, 1991) citado por Osorio, Pizarro y Riveros (2010).

Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo, 2013). Asimismo Zeithaml y Bitner, (2000) la definen como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido Esta percepción se obtiene de la discrepancia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual. Sin embargo, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, si no que separan la información en diferentes dimensiones.

Por ende, el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización pueden ser alcanzados con la retroalimentación por parte de los usuarios que es en definitiva lo que nos indica si estamos en el camino correcto, por lo tanto, los estudios de satisfacción son una herramienta apropiada para conocer la percepción de nuestros usuarios. El problema se presenta, cuando se desea medir, conceptos tan amplios o subjetivos como impacto, beneficio, percepciones, expectativas, entre otros que difieren de una persona a otra, puesto que, es complejo establecer los indicadores de medición (Herrera, 2006).

La medición de la satisfacción de usuarios, tiene un carácter subjetivo, pues se basa en la percepción de los clientes de que fueron superadas sus expectativas respecto al servicio esperado. De esta manera, la satisfacción corresponde a “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental la mejor prestación posible del servicio” (Rey, 2000).

1.3 Factores determinantes de la calidad de los servicios

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (1985) citados por Arellano (2000), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

- La accesibilidad: El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo (fuerza de ventas, telemarcaderistas, punto de venta, entre otros) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.
- La comunicación: El servicio y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, entre otros que soportarían la compra.
- La capacidad del personal: El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.
- La cortesía y la amabilidad: El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.
- La credibilidad: La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.
- El respeto de normas y plazos: La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa.
- La capacidad de reacción: El personal reacciona rápidamente con imaginación a los pedidos de los clientes y cumple con las fechas de entrega acordadas.

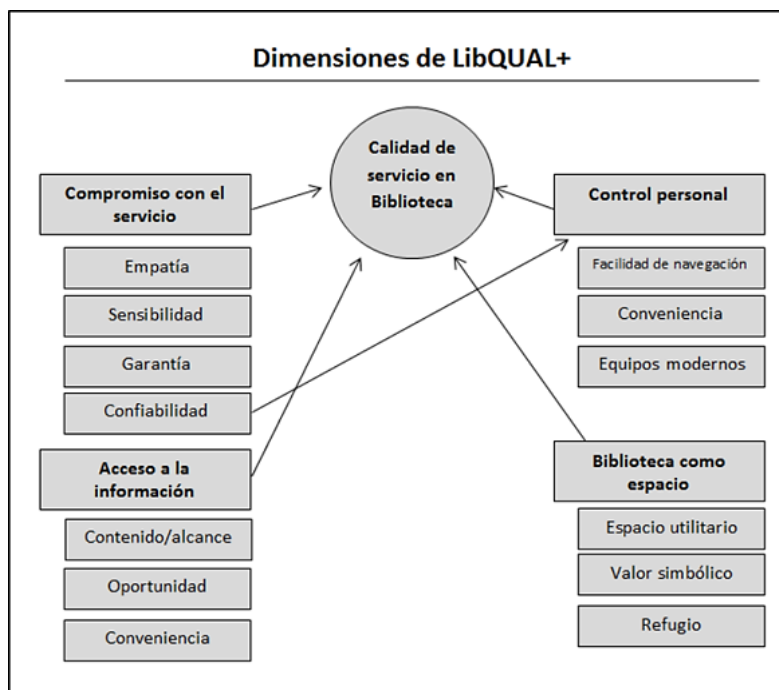
Es claro que los anteriores puntos son muy importantes al momento de recibir la prestación de un servicio, debido a que sin éstos la experiencia de consumo estaría limitada a una simple transacción que no tendría ningún motivo de recuerdo, el cual es además, de suma importancia para que se pueda hablar de relación y/o de fidelización, que en últimas es el objetivo de toda oferta de servicios.

1.4 Dimensiones y niveles de medición del cuestionario LibQUAL+

El cuestionario LibQUAL+ evalúa la calidad del servicio a través de cuatro dimensiones, las cuales se describen a continuación y se muestran en la figura 1 (Huamán, Alfaro y Vílchez, 2008):

- *Compromiso con el servicio:* Corresponde al aspecto humano del servicio brindado por la biblioteca. Los ítems de esta dimensión miden la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.
- *Control personal:* Alude a los recursos electrónicos y a la infraestructura informática que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente.
- *Acceso a la información:* Se refiere a la visión que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en términos de cobertura, disponibilidad, actualidad, entre otros.
- *Biblioteca como espacio:* Esta dimensión está vinculada con la imagen de la biblioteca como un espacio para el trabajo intelectual, la reflexión y las tareas analíticas. En ese sentido, está vinculado con la percepción de los ambientes y la distribución de los espacios.

Figura 1. Dimensiones de LibQUAL+



Fuente: (LibQual+ , 2014)

1.5 Calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias

Las bibliotecas actualmente se consideran sistemas abiertos, que se comunican con el medio en el cual se encuentran insertas y que deben adaptarse a los cambios que exige el entorno. Los servicios

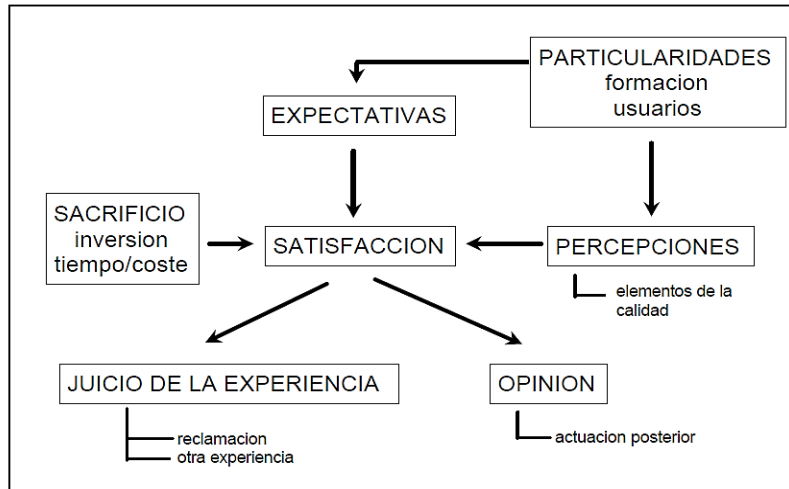
prestados por las bibliotecas deben dar respuesta en forma satisfactoria a las necesidades de sus usuarios, por lo tanto, la evaluación debe constituir el pilar fundamental de su gestión (Zamudio, Cardoso, y Santos, 2005).

Para el usuario la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba.

El concepto de "la satisfacción del usuario en la biblioteca", es una definición standard ya que cada usuario elabora la suya propia: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente, hay que tener presente que el "standard" de servicio será diferente para cada usuario, y estará en función de sus expectativas (Rey, 2000).

La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de los elementos cognoscitivos del usuario. El servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorará conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario. La transformación de la exigencia de calidad está en función de las propias expectativas de servicio, y viene determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación organizativa. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario como se muestra en la figura 2.

Figura 2. Satisfacción del usuario



Fuente: Rey (2000).

Las bibliotecas deben posicionarse y ser competitivas frente a sus pares de manera tal, que sus servicios se diferencien por la valoración otorgada por sus usuarios. La evaluación sirve para identificar los puntos críticos y falencias de los servicios prestados, con la finalidad de proponer y aplicar mejoras que aumenten la calidad y eleven la satisfacción (Játiva y Gallo, 2006). Una evaluación completa de una biblioteca universitaria debe complementarse con los estudios basados en indicadores de rendimiento, los estudios de satisfacción de usuarios y la comunicación espontánea por parte de los usuarios (REBIUN, 2007-2010) citado por Rey (2000).

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación

Consiste en una investigación transversal, porque se recopilaron datos en un momento único, con diseño no experimental, caracterizada como descriptiva porque pretende especificar las características de la calidad del servicio, asimismo es un estudio cuantitativo y correlacional ya que su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, cuyo ámbito de estudio corresponde a una universidad pública del estado de San Luis Potosí (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2 Población

La población de estudio se integró por 1208 estudiantes inscritos de las siete carreras en los semestres I, III, V, VII, y IX de Agosto a Diciembre del 2014 de la UAMZM perteneciente a la UASLP;

2.3 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó mediante la ecuación 1 para poblaciones finitas (Berenson y Levine, 1996) los valores utilizados para el error admisible en la estimación, el nivel de confianza, e información auxiliar para el cálculo de la probabilidad verdadera de éxitos, son: 5%, 95% y 50% respectivamente, obteniéndose una muestra de 292 estudiantes para efectos de este estudio se realizó una muestra estratificada por carrera, semestre y grupo. La selección de los estudiantes se realizó en base al muestreo por juicio, obteniéndose la participación del 98.29%. (Ver tabla 1).

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2(N-1) + Z^2 p q} n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(1208)}{(0.05)^2(1208-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 291.46$$

= 292 valor redondeado

Tabla 1. Estratificación de la muestra de estudio

Carrera	Muestra	Participación	% Muestra	% Participación
Civil	64	62	21.92%	21.23%
Contador	37	37	12.67%	12.67%
Administración	60	59	20.55%	20.20%
Enfermería	75	71	25.68%	24.31%
Mercadotecnia	31	30	10.62%	10.27%
Agroindustrial	10	10	3.42%	3.42%
Mecatrónica	15	15	5.14%	5.14%
	292	287	100%	97.24%

Fuente: Investigación de campo.

2.4 Instrumento de medición

Para la recolección de los datos se adaptó el cuestionario LibQUAL+ atendiendo a las recomendaciones de Carretero-Dios y Pérez (2005); que es un sistema de obtención de datos sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios de bibliotecas, desarrollado por un equipo de la Texas A&M University en conjunto con la ARL (Association of Research Libraries). Este modelo se encuentra incorporado en la Línea Estratégica N°3: REBIUN y Calidad, en el II Plan Estratégico de REBIUN como una herramienta confiable en la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la medición de las expectativas y percepciones de los usuarios, atendiendo a las recomendaciones de Carretero-Dios y Pérez (2005); éste cuestionario puede ser aplicado a los distintos tipos de usuarios de una biblioteca y puede ser adaptado según las necesidades de la unidad a evaluar (REBIUN, 2007-2010).

Para el desarrollo del presente estudio no se ha aplicado el modelo en su totalidad, sino más bien, se ha utilizado como base el cuestionario para la recolección de datos que posee las características adecuadas para alcanzar el objetivo planteado, la adaptación consistió en la adecuación de la redacción de algunos ítems y la inclusión de otros que se consideraron importantes para el contexto. El instrumento resultante quedó integrado por 22 ítems agrupados en cuatro dimensiones. Para realizar la medición del cuestionario se utilizó el escalamiento tipo Likert de cinco categorías de respuesta, donde 0=Muy malo y 5=Excelente. En cada pregunta hay que responder dos cuestiones: nivel de servicio deseado (VD) y nivel observado (VO), el nivel observado es el que el usuario percibe u observa en la biblioteca, el nivel deseado es la puntuación de cómo le gustaría que fuera el servicio. Sobre esa puntuación se definen una variable la superioridad ($VO-VD=S$), que indica si el servicio que se presta es de calidad superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay superioridad y por tanto tiene un margen de mejora. Cuanto mayor sea el valor obtenido, más superioridad tiene el servicio.

2.5 Validez y Confiabilidad

Para obtener la validez se procedió a realizar un análisis factorial, verificando previamente que los datos fueran adecuados para este tipo de análisis, se utilizó el software SPSS 21; los resultados de la prueba KMO=0.957 y la prueba de esfericidad de Bartlett de ($C_2=3798.690$, Sig.=0.000 para 23 gl), los valores altos entre (0.5 y 1.0) indican que es adecuado para el uso del modelo de análisis factorial. Asimismo, todas las comunalidades fueron superiores a 0.5. La revisión de la solución

factorial indica que 67.990% de la variabilidad total de los ítems es explicada por los cuatro primeros factores.

Se estimó necesario fusionar en un solo factor algunos ítems de Acceso a la información y Control personal, ya que sus ítems se agruparon en un mismo factor, al cual se le nombró Calidad en el servicio. Con base en el análisis de la distribución y las cargas factoriales de los ítems el instrumento quedó compuesto por 22 ítems y 4 dimensiones: compromiso del personal, biblioteca como espacio, valor del servicio y acceso a la información (Ver tabla 2).

Tabla 2. Dimensiones de la calidad del servicio

Dimensiones	Número de ítems
Compromiso del personal	7
Biblioteca como espacio	5
Valor del servicio	4
Acceso a la información	6
Total	22

Fuente: Elaboración propia a partir de datos generados a través del SPSS 21.

Para la confiabilidad del instrumento se evaluó la consistencia interna mediante el cálculo del alfa de Cronbach que se utiliza para evaluar la homogeneidad de los distintos ítems de una misma variable y del cuestionario global, encontrando que la confiabilidad del instrumento fue de 0.909. Asimismo se analizó la confiabilidad de cada una de las dimensiones del instrumento como se muestra en la tabla 3, encontrando que la dimensión compromiso del personal presenta una fiabilidad más alta ($\alpha = 0.896$) respecto a las otras dimensiones; mientras que dimensión acceso a la información obtiene el índice de consistencia interna más bajo $\alpha = 0.714$.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento

Dimensiones de la calidad del servicio	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Compromiso del personal	0.896	7
Biblioteca como espacio	0.731	5
Valor del servicio	0.835	4
Acceso a la información	0.714	6
Total	0.909	22

Fuente: Elaboración propia a partir de datos generados a través del SPSS 21.

2.6 Análisis de datos

En el tratamiento estadístico de la información se utilizó el paquete Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 en español para obtener frecuencias, estadísticos descriptivos, Alfa de Cronbach, ANOVA de un factor, V de Cramer, Chi cuadrada y U de Mann Whitney.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de la muestra

El 60.6 % de los estudiantes son mujeres y el 39.4% son hombres, el 38.4% de los estudiantes acude ocasionalmente a la unidad de información, el 26.5% todos los días, mientras que el 3.9% acude una vez al mes. Respecto al motivo de uso de la biblioteca el 44% respondió que para estudiar, el 27.5% para consulta, el 26.8% para investigar y sólo el 1.8% para pasar el tiempo libre.

3.2 Análisis descriptivo

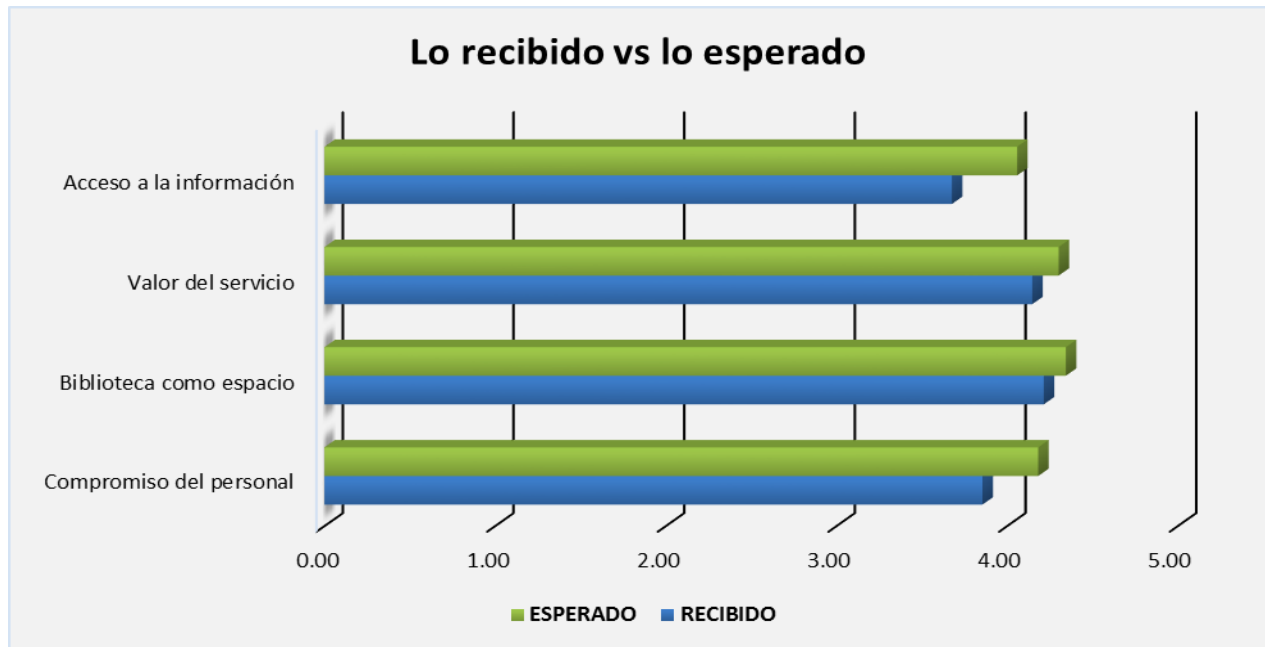
En la tabla 4 y gráfico 1 se muestra la comparación de las dimensiones entre lo recibido y esperado según los usuarios de la biblioteca, se aprecia que en todas las dimensiones la puntuación de lo esperado es mayor en comparación con las puntuaciones de lo recibido, por ende el resultado es negativo lo cual nos indica que no existe superioridad del servicio, el problema fundamental que señalan los usuarios es el acceso a la información con una puntuación mayor negativa (-0.38), seguido del compromiso del personal (-0.33) y la dimensión que se encuentra mejor en comparación con las otras aunque mostrando también un valor negativo es la biblioteca como espacio (-0.13).

Tabla 4. Brecha en la calidad del servicio

Dimensiones	VO	VD	(VO-VD)
	Recibido	Esperado	Superioridad
Compromiso del personal	3.8550	4.1820	-0.33
Biblioteca como espacio	4.2144	4.3439	-0.13
Valor del servicio	4.1469	4.3020	-0.16
Acceso a la información	3.6758	4.0584	-0.38

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por SPSS versión 21.0 en español

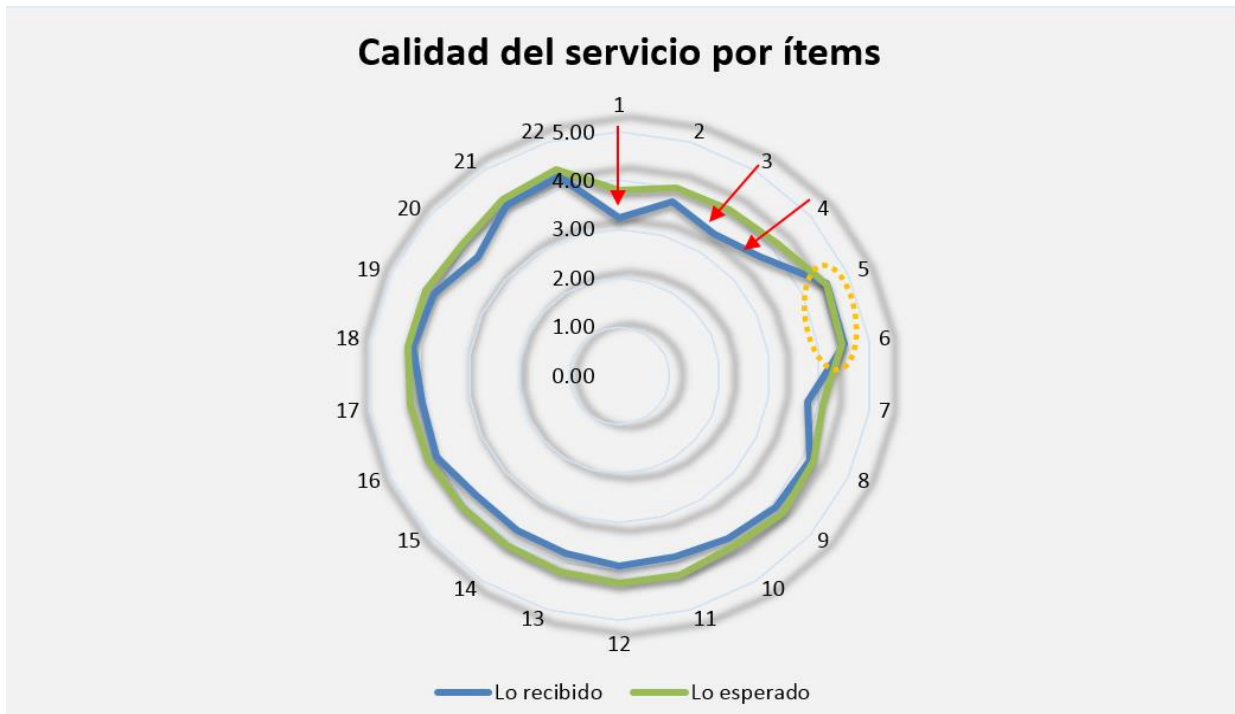
Gráfico 1. Comparación entre lo recibido vs lo esperado por dimensiones



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por SPSS versión 21.0 en español

En cuanto al análisis por ítems de lo esperado con lo recibido se aprecia en el gráfico 2 que existe una superioridad negativa mayor en los ítems 1, 3 y 4, la brecha más alta es (-0.580) que corresponde al ítem 3 que indica que debe existir accesibilidad entre la página web de la biblioteca y los usuarios, seguido de la brecha (-0.547) para el ítem 1 que dice que se les debe de brindar información acerca de los servicios que ofrecen (catálogos en línea, publicidad, folletos u otros escritos) y el ítem 4 presenta una brecha (-0.436) que indica que en la biblioteca deben existir documentos (libros, cd's, dvd's, mapas) que cubran las necesidades de información. Los únicos ítems que presentaron una superioridad positiva fueron el 5 y el 6 con una brecha de (0.012 y 0.042) los cuales dicen que las instalaciones internas son cómodas (mobiliario funcional) y la apariencia de las instalaciones físicas es pulcra y agradable.

Gráfico 2. Calidad del servicio por ítems



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por SPSS versión 21.0 en español

3.2 Análisis correlacional

Para determinar si la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA de la UAMZM de Rioverde está determinada por las características sociodemográficas de los estudiantes, se aplicaron las técnicas estadísticas Chi cuadrada y V de Cramer.

Se puede observar en la tabla 5 que las dimensiones de compromiso del personal y valor del servicio no presentaron ninguna relación con las características sociodemográficas de los estudiantes. En la dimensión de biblioteca como espacio se encontró una asociación con la variable carrera ($V=0.232$, $\text{Sig.}=0.017$) y por último en la dimensión acceso a la información se encontró una relación con la variable semestre ($V=0.198$, $\text{Sig.}=0.039$). Por ende, existe evidencia para aceptar la hipótesis nula que indica que la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA de la UAMZM de Rioverde no está determinado por las características sociodemográficas de sus estudiantes, con excepción de las variables donde se presentó la asociación.

Tabla 5. Relación entre las características sociodemográficas y la calidad

Características sociodemográficas	Técnicas estadísticas	Compromiso del personal	Biblioteca como espacio	Valor del servicio	Acceso a la Información
Sexo	Chi cuadrada	X ² =2.028 ^a Sig.=0.097	X ² =0.522 ^a Sig.=0.276	X ² =0.401 ^a Sig.=0.307	X ² =1.006 ^a Sig.=0.192
Carrera	V de Cramer	V=0.187 Sig.=0.109	V=0.232 Sig.=0.017	V=0.196 Sig.=0.079	V=0.139 Sig.=0.418
Turno	Chi cuadrada	X ² =1.292 ^a Sig.=0.174	X ² =2.211 ^a Sig.=0.098	X ² =0.014 ^a Sig.=0.535	X ² =0.004 ^a Sig.=0.563
Semestre	V de Cramer	V=0.167 Sig.=0.127	V=0.174 Sig.=0.099	V=0.152 Sig.=0.206	V=0.198 Sig.=0.039
Frecuencia de uso	V de Cramer	V=0.123 Sig.=0.437	V=0.130 Sig.=0.376	V=0.171 Sig.=0.119	V=0.183 Sig.=0.079
Motivo de uso	V de Cramer	V=0.089 Sig.=0.570	V=0.055 Sig.=0.854	V=0.119 Sig.=0.308	V=0.071 Sig.=0.730

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por SPSS versión 21.0 en español.

Asimismo, para determinar si la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA de la UAMZM de Rioverde está determinada por las características sociodemográficas de los mismos, se aplicaron las técnicas estadísticas U de Mann Whitney y V de Cramer.

Se puede observar en la tabla 6 que las dimensiones de compromiso del personal y biblioteca como espacio no presentaron ninguna relación con las características sociodemográficas de los estudiantes. En la dimensión de valor del servicio se encontró una asociación con la variable motivo de uso (V=0.259, Sig.=0.024) y por último en la dimensión acceso a la información se encontró una relación con la variable semestre (V=0.310, Sig.=0.031). Por ende, existe evidencia para aceptar la hipótesis nula que indica la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA no está determinada por las características sociodemográficas de los mismos, con excepción de las variables donde se presentó la asociación.

Tabla 6. Relación entre las características sociodemográficas y satisfacción

Características sociodemográficas	Técnicas estadísticas	Compromiso del personal	Biblioteca como espacio	Valor del servicio	Acceso a la Información
Sexo	U de Mann Whitney	U=8362.500 Sig.=0.436	U=8007.500 Sig.=0.698	U=8241.500 Sig.=0.238	U=8727.500 Sig.=0.710

Características sociodemográficas	Técnicas estadísticas	Compromiso del personal	Biblioteca como espacio	Valor del servicio	Acceso a la Información
Carrera	V de Cramer	V=0.311 Sig.=0.444	V=0.225 Sig.=0.596	V=0.171 Sig.=0.986	V=0.257 Sig.=0.770
Turno	V de Cramer	V=0.297 Sig.=0.581	V=0.251 Sig.=0.283	V=0.154 Sig.=0.888	V=0.285 Sig.=0.329
Semestre	V de Cramer	V=0.331 Sig.=0.142	V=0.242 Sig.=0.284	V=0.206 Sig.=0.535	V=0.310 Sig.=0.031
Frecuencia de uso	V de Cramer	V=0.270 Sig.=0.976	V=0.216 Sig.=0.780	V=0.166 Sig.=0.984	V=0.280 Sig.=0.368
Motivo de uso	V de Cramer	V=0.323 Sig.=0.284	V=0.236 Sig.=0.412	V=0.259 Sig.=0.024	V=0.259 Sig.=0.675

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por SPSS versión 21.0 en español

IV. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede afirmar que los estudiantes de la UAMZM de Rioverde, S.L.P. perciben un valor observado inferior al nivel deseado en los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA, encontrándose un nivel de superioridad negativo en todas las dimensiones, lo cual indica que no existe superioridad en el servicio de calidad que se presta y por tanto el margen de mejora es mayor en todos los aspectos, detectando el mayor problema en el área de acceso a la información seguido del compromiso del personal, que es donde se debe poner mayor énfasis. Los resultados de esta investigación coinciden con el estudio realizado por Herrera y López, (2011) en las bibliotecas analizadas se encontró en todas las dimensiones un nivel de superioridad negativo.

Asimismo la biblioteca como espacio se destaca como el aspecto mejor valorado, ya que los usuarios lo perciben como un sitio adecuado para estudiar y aprender en contraste con los trabajos de Herrera, et al (2006) en la Universidad de Granada y López, et al. (2010) de bibliotecas biomédicas, en donde se reporta que los usuarios demandan mejoras a los espacios porque los consideran poco adecuados para el estudio. La variable de menor valoración (el aspecto más débil) es acceso a la información revelando que los usuarios se sienten poco satisfechos respecto a la colección de libros o libros electrónicos existentes en las bibliotecas.

En cuanto al análisis por ítems se debe de mejorar en primer lugar en la accesibilidad entre la página web de la biblioteca y los usuarios, así como de brindar información acerca de los servicios que ofrecen (catálogos en línea, publicidad, folletos u otros escritos) y por último deben existir documentos (libros, cd's, dvd's, mapas) que cubran las necesidades de información.

La superioridad positiva indica si el servicio que se presta es de calidad, encontrándose únicamente que las instalaciones internas son cómodas (mobiliario funcional) y la apariencia de las instalaciones físicas es pulcra y agradable.

Finalmente se encontró que la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos no está determinado por las características sociodemográficas de los estudiantes, con excepción de carrera y semestre donde se presentó la asociación. Asimismo, la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios bibliotecarios ofrecidos por el CIA no está determinada por las características sociodemográficas de los mismos, con excepción de semestre y motivo de uso.

Algunas limitaciones encontradas en la realización del estudio fue que se seleccionó únicamente a estudiantes de licenciatura, y no se consideraron a estudiantes de posgrado, personal académico y administrativo.

Las principales contribuciones del presente estudio se mencionan a continuación:

- Este tipo de estudios permite una retroalimentación a la biblioteca, es decir, conocer lo que observa, piensa y desea el usuario y convertir estos deseos en entradas del sistema, con el objetivo de que el centro sepa satisfacer las necesidades que manifiestan sus usuarios.
- Medir sistemáticamente la satisfacción de los usuarios, ya que permite orientar políticas de mejoramiento continuo para entregar un mejor servicio.
- Es importante iniciar la capacitación del personal que labora en el CIA en conceptos y técnicas de servicio al cliente, porque es una de las áreas clave en el servicio que debe ser reforzada.

BIBLIOGRAFÍA

Águila, V. (2005). El concepto de la calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5), 1-8.

- Álvarez. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideas propias.
- Arellano, R. (2000). *Marketing Enfoque América Latina*. México: Mc Graw Hill.
- Berenson, M., y Levine, D. (2006). *Estadística básica en administración*. México: Prentice Hall.
- Capelleras, J., y Veciana, J. (2001). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Recuperado el 13 de Junio de 2014, de <http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/1032/UABDT01-4.pdf?sequence=1>
- Carretero-Dios, H., & Pérez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(3), 521-551.
- Gerson, R. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Iberoamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, E. (2006). Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/0643.pdf>
- Herrera, E., y López, J. (2011). Estudios de calidad de los servicios de biblioteca de la Universidad de Alcalá (Madrid) basado en la satisfacción de usuarios. Madrid: Universidad de Granada.
- Herrera, E., López, J., Herranz, F., Vilchez, J., Fernández, A., y Alonso, S. (junio de 2006). Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. . Málaga, España: En: IV Simposio Internacional de bibliotecas digitales.
- Huamán, R., Alfaro, K., y Vilchez, C. (2008). 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. *Biblios* (31), 1-13.
- Játiva, M., y Gallo, J. (2006). LibQUAL+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la Anabad*, 56(1), 53-74.
- LibQual+. (2014). LibQual+ (Charting Library Service Quality. Recuperado el 15 de Junio de 2014, de <http://www.libqual.org/home>.
- López, J., Ávila, B., Pérez, I., & Herrera, E. (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. *El profesionalismo de la información*, 19(3), 255-259.

- Osorio, C., Pizarro, S., & Riveros, G. (2010). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* (61), 3-28.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- REBIUN. (2007-2010). II Plan estratégico de REBIUN 2007-2010. Recuperado el 25 de Mayo de 2014, de <http://www.rebiun.org/doc/plan.pdf>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, 3(3), 139-153.
- Toledo, M., Maldonado, S., y López, V. (2012). Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios* (49), 1-13.
- Zamudio, M., Cardoso, M., y Santos, W. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 177-191.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (Segunda ed.). Boston: Mc Graw Hill.