

RESUMEN

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE LA
UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

por

Angelino Díaz Sánchez

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Morelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD DE MORELOS

Investigador: Angelino Díaz Sánchez

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Mayo de 2017

Problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿Existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Morelos, según diversas variables demográficas?

Metodología

La investigación que se realizó responde a un diseño con enfoque cuantitativo transversal. La población que se utilizó estuvo conformada por empleados y alumnos

de la universidad de Montemorelos. La muestra fue de 295 empleados y estudiantes que utilizan los servicios bibliotecarios.

Se utilizó un instrumento formado por 47 criterios con una escala que va de 1 (*totalmente insatisfecho*) a 7 (*totalmente satisfecho*). Está formado por tres dimensiones: personal de la biblioteca (1-15), servicios generales (16-38) y la instalación de la biblioteca (39-47).

El instrumento alcanzó una consistencia interna de .928 para el personal, .961 para los servicios generales y .946 para las instalaciones. La confiabilidad del instrumento fue medido por el método de alfa de Cronbach y se considera como correspondiente a una medida de confiabilidad muy alta para esta variable.

Resultados

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos no difiere significativamente con el tipo de usuario, el nivel de estudio, el género, la facultad o escuela.

Conclusiones

Se concluye que no hay diferencia en el grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos entre los usuarios agrupados según tipo de usuario, nivel de estudios, género, facultad o escuela.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE LA
UNIVERSIDAD DE MORELOS

Tesis
Presentada en cumplimiento parcial de los
requisitos para el grado de Maestría en
Administración con acentuación en
Recursos Humanos

por

Angelino Díaz Sánchez

Mayo de 2017


SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE LA
UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Administración
con Acentuación en
Recursos Humanos


por


Angelino Díaz Sánchez

APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque


Mtro. Néstor Holmes Ramírez


Miembro: Dra. Clara Elia Campos M.


Dra. Raquel B. de Korniejczuk,
Directora de Estudios Graduados


Miembro: Dra. Dora Patricia Martínez
Cebros

02 - Mayo - 2017
Fecha de aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vi
RECONOCIMIENTOS	vii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes	1
Satisfacción	1
Investigaciones realizadas	2
Planteamiento del problema	3
Declaración del problema	6
Hipótesis	6
Hipótesis principal	6
Preguntas de investigación	6
Objetivos de la investigación	7
Justificación	7
Limitaciones	8
Delimitaciones	9
Supuestos	9
Definición de términos	9
Marco filosófico	10
Organización de estudio	11
II. MARCO TEÓRICO	13
Introducción	13
Calidad	13
Concepto	13
Dimensión de la calidad	14
Importancia de la calidad	16
Calidad de los servicios bibliotecarios	18
Medición de la calidad	19
Satisfacción	20

Concepto	20
Importancia de la satisfacción	22
Medición de la satisfacción.....	23
Satisfacción con la calidad de los servicios	23
Las bibliotecas	24
¿Qué es una biblioteca?.....	24
Función de la biblioteca.....	25
Tipos de biblioteca.....	26
Biblioteca pública	26
Biblioteca nacionales	26
Biblioteca escolar	27
Biblioteca universitaria	27
Biblioteca especializada	27
Biblioteca virtuales	28
Investigaciones realizadas.....	28
III. METODOLOGÍA.....	31
Introducción	31
Tipo de Investigación	31
Población	32
Muestra	32
Instrumentos de medición	33
Variables.....	33
Descripción del instrumento	33
Confiabilidad.....	34
Operacionalización de variables	35
Hipótesis nulas.....	36
Hipótesis principal	36
Operacionalización de las hipótesis nulas	36
Recolección de datos.....	37
Análisis de datos	37
Resumen del capítulo.....	38
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
Introducción	39
Descripción demográfica.....	40
Nivel de estudio	40
Género	40

Facultad o escuela	41
Tipo de usuario.....	41
Pruebas de hipótesis nula.....	41
Preguntas de investigación.....	42
Resumen del capítulo.....	46
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
Introducción.....	48
Conclusiones.....	49
Sobre la declaración del problema	49
Sobre las preguntas complementarias	50
Discusión	51
Algunas recomendaciones	52
A los administradores de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.....	52
Para futuras investigaciones	53
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	54
B. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	58
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	60
D. DATOS DEMOGRAFICOS.....	64
E. TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPOTESIS.....	68
F. DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS	70
REFERENCIAS.....	74

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de variables	36
2. Operacionalización de hipótesis nulas	37
3. Distribución de los participantes por nivel de estudio.....	41
4. Distribución de los participantes por facultad o escuela.....	42
5. Descriptivos de la dimensión del personal que labora	45
6. Descriptivos de la dimensión de los servicios	46
7. Descriptivos de la dimensión con las instalaciones.....	48

RECONOCIMIENTOS

A través de estas líneas quiero expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a quienes con su apoyo y colaboración hicieron posible la realización de esta investigación.

Primeramente a Dios, por haberme dado la fuerza, paciencia, valor y perseverancia durante el trayecto de esta investigación, pues sin Él nada soy. Me ha guiado durante todos mis estudios; Gracias, Dios, por permitirme llegar hasta aquí.

A mi asesor, el doctor. Manuel Muñoz Palomeque, por su ayuda y dedicación. Siempre paciente y por sus acertados consejos en la realización de esta investigación; sin usted esta investigación no hubiera sido posible.

A la doctora Clara Campos, por haber compartido el instrumento, que fue una significativa colaboración.

A la doctora Patricia Martínez, gracias por su apoyo y sus enseñanzas.

A mi esposa Rode Álvarez, por su apoyo incondicional y por ser de gran ayuda en todo momento.

A mis padres, Nicolás Díaz y Guadalupe Sánchez, por el amor que siempre me han dado y por sus oraciones que han dado fortaleza a mi vida.

A mis hermanos y sus respectivas familias, con infinito agradecimiento por su apoyo y motivación incondicional en distintos momentos y de diferentes formas.

Finalmente, a la Universidad de Morelia, por darme la oportunidad de estudiar esta maestría, ¡muchas gracias!

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

El presente estudio ha sido diseñado con el fin de conocer la diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas. A continuación, se dan algunas definiciones conceptuales sobre la variable satisfacción y algunas investigaciones realizadas.

Satisfacción

Según Reichheld (1996), la satisfacción es como un inherente estado mental inestable, que se representa en el momento de haber encontrado lo que se necesita. Para Clemente Carrión, Molero Mañes y González Sala (2000), la satisfacción es una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma.

Verdugo Sánchez (1989) señala que la satisfacción es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz de la duda o la queja que se habían formulado. La satisfacción ha sido considerada el valor que se recibe en contraprestación por los productos o servicios por los cuales se paga (Serna Gómez, Barrios Laborda, Barrios Fajardo y Castillo Areiza, 2011).

Otros autores (Muchinsky, 2006; Newstrom y Davis, 1993) definen la satisfacción como un estado emocional de sentimientos o respuestas efectivas.

Locke (1976) menciona que la satisfacción es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción de las experiencias.

La satisfacción puede ser entendida como una respuesta emocional que resulta del proceso cognitivo de evaluación del bien/servicio recibido frente a los costes de obtenerlo (Martínez Caro, Flores López y Martínez García, 2010; Rust y Oliver, 1994;).

Garmendia y Parra Luna (1993) señalan que la satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Investigaciones realizadas

Álvarez Hernández (2013) realizó un estudio con el objetivo de conocer el grado de satisfacción en la atención de usuarios de la biblioteca en la Universidad Bolivariana de Maturín, estado de Monagas. El estudio fue de tipo cualitativo, basado en encuestas. Se utilizó un muestreo aleatorio sistemático. Los resultados mostraron que los usuarios demostraron un grado de satisfacción positiva, en un 88%; por lo tanto, los usuarios estaban satisfechos.

Martín Montalvo (2007) realizó una investigación para saber el nivel de satisfacción de los usuarios en todas las bibliotecas que conforman la red, en el Instituto Cervantes de España. Esta cuenta con dos sedes, la central de Madrid y la de Alcalá de Henares.

El estudio fue de tipo cualitativo, aplicando un cuestionario de 24 preguntas de

respuestas cerradas y dos abiertas a 407 usuarios. Se encontró que el 98% de los encuestados mostraron estar satisfechos; sin embargo, el 38% de los encuestados manifestaron que no siempre encuentran lo que buscan.

Herrera Viedma y López Gijón (2012) realizaron un estudio sobre la calidad de los servicios de la biblioteca en la Universidad de Olavide (Sevilla) basado en la satisfacción de los usuarios. El estudio fue de tipo cualitativo, usando la encuesta LibQual. Se encuestó a una población de 628 usuarios, entre alumnos de grado, alumnos de posgrado y personal de la institución. El resultado fue que, en la biblioteca de Sevilla, dos de las tres dimensiones mostraron adecuación del servicio: el valor afectivo del servicio ($\bar{x} = 1.22$) y el control de la información (0.18). Por el contrario, la biblioteca como espacio (- 0.48) es, según los usuarios, un servicio no adecuado. En el dm score, el valor afectivo de servicio logró un 67%, una nota muy aceptable. El control de la información alcanzó una puntuación de 10% y la biblioteca como espacio es la única que muestra un dm score negativo, con el -28%. Por tal motivo, no es de total satisfacción.

Planteamiento del problema

Plantear el problema es afinar y estructurar formalmente la idea de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010).

Domínguez Aroca (2005) menciona que la biblioteca universitaria constituye un servicio clave de apoyo a dos funciones que son la razón de ser de la institución universitaria: la investigación y la enseñanza de dichos conocimientos.

Sánchez Vignau (2007) dice que las bibliotecas universitarias son la fuerza motora de las universidades, espacios para la gran creación intelectual donde la

información es un recurso de alto valor.

Sánchez Lihon (1983) menciona que la función de la biblioteca universitaria es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y de los que se dedican a la investigación.

Según datos obtenidos en el portal de la Universidad de Morelia (2015), la biblioteca de la Universidad de Morelia abrió sus puertas en el año 1944. La colección inicial comprendió la compra de 300 libros, ubicándose en el actual edificio de la preparatoria, en lo que hoy se conoce como Aula ocho.

Los directores que han administrado la biblioteca de 1958 al 2015 son los siguientes: Lorabel P. de Midkiff (1958-1959), June de Taylor (1959-1965), María G. de Harper (1965-1978), David W. Ríos (1978-1984), Bessie Lobsien (1985-1992), Mar Elizondo Smith (1992-1994), Adán Suriano Guzmán (1994-2002), Mar Elizondo Smith (2002-2003), Therlow A. Harper (2003-2015) y Néstor Ramírez, actual director desde el 2015.

Del 31 de octubre al 7 de noviembre (1977) se hizo la transferencia de la biblioteca al edificio actual, que en aquel entonces contaba únicamente con la planta baja.

Exactamente 10 años y tres semanas después de haberse estrenado el edificio, el 30 de noviembre de 1987, se inaugura la planta alta del edificio actual, duplicando la capacidad instalada para ese entonces. El siguiente año, en septiembre de 1988, la comisión de desarrollo de colección informa haber alcanzado 42,711 volúmenes. Para el año de 1991 ofrece, por primera vez, información automatizada

adquirida en una colección de banco de datos en formato CD-ROM, que podían ser consultados con el coordinador de los servicios de referencia y publicaciones.

La biblioteca crece cada vez que los usuarios exigen nuevos servicios. En el 2005 anuncia la adquisición de la base de datos ebsco. Se firman en el año 2006 convenios de préstamos interbibliotecarios entre la Universidad de Morelos y la Universidad Autónoma de Nuevo León, dando inicio a este nuevo servicio para los usuarios. En el 2007 inicia el servicio de referencias presencial, con una persona especializada. En año 2009 empieza el servicio de referencia virtual, con una persona especializada.

La biblioteca ofrece sus servicios a todos los estudiantes, maestros y empleados de la Universidad de Morelos; abre también sus puertas a los visitantes de otras instituciones. En la diversidad de usuarios que atiende este centro de información, se tienen alumnos de preparatoria, pregrado, postgrado (maestría y doctorado), investigadores, profesores, personal de apoyo y toda la comunidad universitaria.

El centro de información de la biblioteca tiene la capacidad para albergar a 290 alumnos cómodamente sentados. Cuenta con un acervo de 45,000 volúmenes en publicaciones. Los alumnos de las diferentes facultades se reúnen día con día, recibiendo los diferentes servicios que proporciona con bases de datos en línea y con el repositorio de tesis e investigaciones universitarias, que se encuentran disponibles para todos los alumnos inscritos. Cuenta con un centro de audiovisuales, con una colección de más de 200 videos educativos (DVD's), con mapas, documentales y bandas sonoras, entre otros. Además, cuenta con un centro de investigación teológica y un centro de investigación en Creacionismo.

La biblioteca cuenta con los siguientes servicios: centro de copiado, préstamo interbibliotecario, circulación, reserva temporal, cubículos para estudio en grupos, salas de lectura, publicaciones periódicas, reliquias, sala electrónica y recursos didácticos. Uno de sus objetivos es garantizar la atención y satisfacción de los usuarios, tanto a estudiantes como a profesores y empleados de la institución. Por lo que, a través de este trabajo, se busca evaluar el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre los servicios que ofrece de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.

Declaración del problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿Existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas?

Hipótesis

Para esta investigación se planteó la siguiente hipótesis:

Hipótesis principal

Existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas.

Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación planteadas en este estudio fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre la atención del personal de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre los servicios generales de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre las instalaciones de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

Objetivos de la investigación

Para la presente investigación se establecieron los siguientes objetivos:

1. Buscar diferencias entre el grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos.

2. Hacer un aporte de información para los administradores de la biblioteca en sus diferentes áreas.

Justificación

La justificación indica el porqué de la investigación, exponiendo sus razones y demostrando que el estudio es importante (Hernández Sampieri et al., 2010).

La investigación que se realiza en la biblioteca de la Universidad de Montemorelos pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios (estudiante, empleado), lo cual, en sí mismo es de gran valor para mejorar la calidad del servicio en las diferentes áreas.

Del Llano, Ortú, Martín, Núñez y Gene (citados en Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano, 2000) mencionan que la satisfacción de los usuarios es uno de los aspectos más importantes en la prestación de servicios, dado que interviene de manera

determinante en que ellos vuelvan o no a usar los servicios. Por su parte, Martín Montalvo (2007) dice que la gran importancia de la investigación sobre la calidad de los servicios sirve como punto de partida para corregir las deficiencias, mejorar los servicios, y adecuarse cada vez más a las necesidades de los usuarios y a las expectativas de la institución.

En este sentido, Calva González (2009) dice que las bibliotecas, preocupadas por atender las necesidades de información de su comunidad de usuarios, realizan investigaciones pertinentes para medir la satisfacción de sus necesidades, con el fin de repercutir en el desarrollo de las colecciones documentales, servicios bibliotecarios y de información, así como en la propia gestión de las unidades de información.

Por su parte, Herrera Viedma y López Gijón (2012) dicen que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de satisfacción para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es muestra de modernidad de las mismas y que eso les permitirá orientar su gestión y planificación, conociendo los deseos de sus usuarios, cualesquiera que sean los resultados que obtengan en el estudio.

Limitaciones

Algunas limitaciones de esta investigación serán las siguientes:

1. El tiempo y los recursos financieros disponibles para realizar el estudio.
2. El tiempo de los estudiantes y empleados en la institución es muy limitado y complejo, especialmente cuando se evalúa el ambiente donde estudian y buscan información.

Delimitaciones

La presente investigación tiene las siguientes delimitaciones:

1. El estudio incluye a estudiantes, docentes y personal de apoyo de las diferentes áreas de la Universidad de Montemorelos.
2. No fueron incluidos los estudiantes que vienen de otras instituciones o de visita en el momento de aplicar la encuesta.
3. El estudio se realizó en el mes de mayo del curso escolar 2015-2016.

Supuestos

A continuación, se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Se espera que los encuestados respondan el instrumento con honestidad.
2. Se espera que los responsables de aplicar los instrumentos sigan las instrucciones correspondientes.
3. De acuerdo con la teoría, el instrumento medirá lo que tiene que medir.

Definición de términos

De acuerdo con la literatura revisada, se definen algunos términos que han sido utilizados en esta investigación:

Empleado: persona que trabaja para otra o para una institución, a cambio de un salario.

Satisfacción: estado emocional positivo o resultante de la percepción de las experiencias.

Calidad: grado de conformidad (satisfacción) de la atención prestada, con el fin de responder a las necesidades de aquellos a los que va destinada.

Biblioteca: lugar donde se guardan los libros y donde se brindan servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Estudiante: persona que toma clases en una institución educativa.

Usuario de una biblioteca: lector interesado en algún volumen de su archivo.

Marco filosófico

Cuando Dios estableció a los primeros padres en el huerto del Edén, lo hizo para que fueran felices y gozaran de satisfacción plena, (Génesis 2:8, 9). Mientras el hombre vivió dentro del huerto, pudo experimentar la satisfacción plena. Sin embargo, con la desobediencia todo cambió (White, 1987).

Al respecto, White (2002) dice que los primeros padres fueron colocados en el Edén para que gozaran de todo lo que ahí había.

También, White (1975) sostiene que “los que sacarán más provecho de la vida serán aquellos que vivan la Palabra de Dios en sus relaciones y proceder para con sus semejantes. Aquellos que reciban para dar, experimentarán la mayor satisfacción en esta vida” (p. 310).

White (1975) comenta que el sistema de educación instituido al principio del mundo debía ser un modelo para el hombre en todos los tiempos, en el cual el maestro enseñará que no basta con alcanzar los ideales más altos; más bien, la verdadera satisfacción en la vida es alcanzar la victoria.

White (1975) dice que Adán y Eva eran los primeros alumnos satisfechos. El jardín del Edén era el aula de clase; la biblioteca que Dios estableció dentro del Edén era superior a las bibliotecas del primer mundo actual. El libro de texto principal era la naturaleza. Salmos 128:2 señala que el hombre comería con el trabajo de sus

manos, sería feliz y le iría bien.

White (2005) señala que “todo alumno puede tener la satisfacción de saber que ha estado de parte de Cristo, manifestando respeto por el orden, la diligencia y la obediencia” (p.127).

Génesis 1:31 declara que cuando Dios vio el fruto de su trabajo, lo llamó muy bueno. Dios examinó y evaluó la calidad de su trabajo y, cuando él determinó que había hecho un buen trabajo, se regocijó con el resultado. Es evidente que el trabajo debe ser productivo y debe realizarse de una manera que produzca los resultados de calidad más altos. La recompensa por el trabajo es el honor y la satisfacción que provienen de un trabajo bien hecho.

White (1995) afirma que “solo mediante un mejoramiento continuo de las facultades intelectuales tanto como de las morales, podemos esperar satisfacer el propósito de nuestro Creador y de nuestros semejantes” (p. 253).

Organización del estudio

La presente investigación se estructuró en cinco capítulos, con la información que se da a continuación:

El Capítulo I incluye los siguientes aspectos: antecedentes, satisfacción, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, hipótesis, hipótesis principal, preguntas de investigación, objetivo de la investigación, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, definición de términos, marco filosófico y organización del estudio.

El Capítulo II presenta una amplia revisión de la literatura concerniente a la satisfacción en la calidad de los servicios bibliotecarios, introducción, calidad, concepto,

dimensión de la calidad, importancia de la calidad, calidad de los servicios bibliotecarios, medición de la calidad, satisfacción, concepto, importancia de la satisfacción, medición de la satisfacción, satisfacción con la calidad de los servicios, las bibliotecas, función de la biblioteca, tipos de biblioteca, biblioteca pública, biblioteca nacional, biblioteca escolar, biblioteca universitaria, biblioteca especializada, biblioteca virtual, investigaciones realizadas.

El Capítulo III describe puntualmente la metodología, el tipo de investigación, la población y muestra del estudio, el instrumento de medición, variables, descripción del instrumento, la confiabilidad la operacionalización de las variables, la hipótesis nula, la operacionalización de la hipótesis nula, hipótesis principal, operacionalización de la hipótesis nula, la recolección de datos y el resumen del capítulo.

El Capítulo IV presenta el análisis e interpretación de resultados, introducción, la descripción demográfica, las pruebas de hipótesis, la pregunta de investigación y el resumen del capítulo.

El Capítulo V se presenta la discusión de resultados, introducción, conclusiones, sobre la declaración del problema, sobre las preguntas complementarias, discusión y algunas recomendaciones sugeridas como resultado de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Esta investigación pretende buscar la diferencia entre el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Montemorelos según diversas variables demográficas. A continuación, se presenta un marco teórico sobre la calidad y satisfacción de los servicios bibliotecarios, el papel de las bibliotecas: definición, funciones y tipos.

Calidad

A continuación, se presenta el concepto, dimensión, importancia y elementos de medición de la calidad.

Concepto

El diccionario de la Real Academia Española (citado en Varo, 1995), define el concepto de calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie. También Varo (1995) dice que la calidad se refiere a las características del producto que satisface las necesidades del consumidor. Del mismo modo, Jiménez y Villegas et al. (2003) dicen que la calidad implica carecer de deficiencias y satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.

Por su parte, Juran (1990) mencionan que la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto; también la calidad consiste en libertad, después de las deficiencias.

Por su parte, Pinto Molina (1998) plantea que la calidad, desde la perspectiva del usuario, se entiende como la totalidad de las partes y características de un producto o servicio que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

Para Cantú Delgado (2011), la calidad es considerada como una cualidad mejorable que un producto o un servicio posee para ser de utilidad a quien se sirve de él; es decir, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios. Duque Olivas (2005) dice que la calidad se encuentra en dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.

Dimensiones de la calidad

Hernon y Altman (2010) señalan que la calidad del servicio es multidimensional; sin embargo, las dos dimensiones más importantes son el contenido y el contexto. El contenido se refiere a la obtención de lo que motivó la visita a la biblioteca, la obtención de materiales o información en particular, un espacio de estudio o un sustituto aceptable. El contexto cubre la experiencia misma, es decir, las interacciones con el personal, las facilidades o dificultades para navegar dentro de un sistema y el confort del ambiente físico.

Lewis (1993) plantea que se pueden distinguir dos dimensiones básicas a la hora de hablar de calidad de servicio: calidad técnica y calidad funcional.

Para Massa de Gil, Trautman y Goy (1993), la multidimensionalidad de la calidad del servicio está respaldada teóricamente de forma bastante amplia. Por su parte, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mencionan diez factores que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio; estos son: (a) elementos tangibles (b) fiabilidad (c) capacidad de respuesta (d) profesionalidad (e) cortesía (f) credibilidad (g) seguridad (h) accesibilidad (i) comunicación y (j) comprensión del cliente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) los reagruparon en solo cinco dimensiones, que son estas: (a) elementos tangibles (b) fiabilidad (c) capacidad de respuesta (d) seguridad y (e) empatía.

En cuanto a las dimensiones de la calidad en el servicio bibliotecario, Richard, Lynch y Kelvin (citados en Hernon y Altman, 2010) mencionan que en esta se deberán incluir las siguientes dimensiones.

1. Confiabilidad. La entrega de los servicios prometidos por parte de la biblioteca de una manera precisa y exacta, así como la existencia de colecciones que contengan la información apropiada para las necesidades del usuario.

2. Sensibilidad. La buena disposición del personal para proporcionar el servicio, así como una rápida y puntual solución a los problemas de información.

3. Seguridad. Conocimiento y cortesía del personal, así como habilidad para inspirar confianza; ser cortés y amigable, además de poseer el conocimiento necesario para proporcionar información acerca de las colecciones y los servicios.

4. Acceso. Contar con suficiente número de personal y equipo; horas adecuadas de operación del servicio, así como contar con el acceso remoto a los recursos y colecciones, al igual que el acceso para contactar al director del equipo administrativo cuando sea necesario.

5. Comunicación. Mantener a los usuarios informados en un lenguaje comprensible para ellos, así como escucharlos.

7. Credibilidad. La reputación del servicio.

8. Tangibilidad. Mantenimiento de las instalaciones físicas y funcionalidad del equipo, además de otras características del medio ambiente.

9. Seguridad. Sensación de total confianza, basada en las medidas de seguridad adoptadas.

10. Comprensión del cliente. Reconocimiento de los clientes regulares y comprensión de las necesidades individuales de los mismos.

Reforzando esta teoría, Chowdary y Prakas (2005) mencionan que son múltiples los trabajos teóricos y empíricos en diferentes contextos de servicios que reportan resultados diferentes en la composición de la variable.

Importancia de la calidad

Mendoza, Pérez y Grimán (2005) mencionan que la calidad es un término que ha adquirido gran importancia y relevancia con el paso del tiempo, ya que es considerada como uno de los principales activos con los que cuenta un país para mejorar su posición competitiva global. Autores como, Fonte Pacheco, Guerrero Concepción, y Giráldez Domínguez (2004) expresan que la calidad es importante en el proceso de prestación de los servicios; está condicionada por pequeños detalles

que, a través de los momentos de verdad, los clientes perciben de forma positiva o negativa; es decir, una buena atención al cliente puede revertirse en satisfacción, fidelización, calidad e, incluso, en una estrategia que proporciona al servicio valor añadido y lo hará mucho más competitivo.

Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) dicen que la calidad del servicio tiene tanta importancia a la hora de la valoración de la utilidad de un producto o servicio, que se espera que cumpla con los fines que tiene encomendados y también que haya producido sensaciones placenteras a sus usuarios.

Parasuraman et al. (1985), padres de la teoría del intervalo, señalan la calidad como una medida del usuario acerca del nivel de satisfacción que le provoca el consumir un producto o recibir un servicio; de ahí radica la importancia total de la calidad del producto o servicio.

Payne, Díaz Mena y Benassini Félix (1996) mencionaron que un servicio de calidad rara vez pasa desapercibido, pero en la prestación de servicios de calidad, lo más difícil es pasar del dicho al hecho. Casaus (citado en Jiménez y Villegas et al., 2003) sugiere que es importante la calidad porque el usuario que hace uso de los servicios reflejará un aspecto de satisfacción total. También, Varo (1995) y Gea, Hernán García, Jiménez y Cabrera (2001) afirman que, aparte de todo, se debe modificar la impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad de un producto para satisfacer sus expectativas, es decir, la calidad percibida. Por su parte, Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego y Bullón Caro (2006) dicen que la importancia de la calidad representa 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.

Calidad de los servicios bibliotecarios

Para Gómez Hernández (2002), la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Aniorte Hernández (2013) menciona algunas de las características que se deben seguir y cumplir en una biblioteca para un correcto servicio de calidad; son las siguientes: (a) cumplir sus objetivos, (b) servir para lo que se diseñó, (c) ser adecuada para el uso, (d) solucionar las necesidades y (e) proporcionar resultados.

Pizzo (2013) menciona la calidad de los servicios dentro de las instalaciones de una biblioteca; dice que es un hábito desarrollado y practicado por el personal para interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios; en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y con un servicio personalizado, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado.

Hernon y Altman (2010) mencionan que, para dar un servicio de calidad en una biblioteca, se deben observar todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero tomando en cuenta las opiniones o necesidades de los usuarios; si se cumple todo lo mencionado, entonces el servicio es de calidad.

Lancaster (1996) dice que los aspectos más importantes son de tipo subjetivo y que son considerados valiosos, ya que permiten conocer la opinión de los usuarios

acerca de los servicio bibliotecarios. Por otra parte, una evaluación de tipo objetivo es de mayor relevancia, pues ésta es analítica y busca elaborar un diagnóstico para descubrir cómo mejorar los servicios de calidad en la biblioteca.

Medición de la calidad

Hernon y Whitman (2001) mencionan que una de las alternativas para medir la calidad de los servicios es el análisis de discrepancias o diferencias. Este análisis incluye un proceso que involucra dos fases, en el cual los usuarios de una biblioteca son interrogados para caracterizar los atributos de esta, desde una perspectiva ideal o esperada, pero además se les solicita su opinión desde la perspectiva de los servicios recibidos. Lo que tiene de interesante este análisis es el grado en que las dos evaluaciones producen resultados significativos, los cuales pueden constituir una guía para proporcionar mejores servicios a los usuarios.

Miller (2008) señala que el usuario es el único que puede juzgar la calidad de los servicios, de tal forma que la satisfacción y la percepción de la calidad del servicio no solo se enfoca al desempeño de un producto o servicio, sino a lo útil o significativo que puede ser para cada usuario. Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios que esta le proporciona, la cual puede estar en un rango desde altamente positiva hasta altamente negativa.

Saturno (citado en Iraola Ferrer et al., 2006) menciona que la evaluación y mejora de la calidad está siendo considerada como un elemento imprescindible del funcionamiento rutinario de cualquier institución. Por su parte, Sáiz et al. (Citado en Jiménez y Villegas et al., 2003) sugieren que el escuchar la voz y opinión del usuario es una gran oportunidad para mejorar la calidad de los servicios.

Por otro lado, Hernon y Altman (2010) señalan que un aspecto clave en la evaluación de la calidad es cómo los bibliotecarios pueden medir las expectativas de los usuarios y sus percepciones acerca de los servicios proporcionados actualmente, o como determinar la amplitud de las diferencias o discrepancias entre las percepciones del desempeño de la biblioteca y las expectativas de los usuarios.

Hernon y Altman (2010) mencionan que la evaluación de la satisfacción del usuario es similar a tomar la temperatura o la presión sanguínea de un paciente, a diferencia de llevar a cabo un examen intenso que involucra la mayoría, si no es que todos los signos vitales. Autores como Arias Coello (2013) y Ruiz Vaca y Martínez Arellano (2011) proponen cinco pasos para evaluar la calidad de los servicios bibliotecario, los cuales son estos: (a) análisis del entorno externo, (b) análisis del entorno interno, (c) establecimiento de objetivos, (d) normalización de los procesos y (e) evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos.

Satisfacción

A continuación, se presenta el concepto, la importancia, los elementos de medición y la satisfacción de los servicios.

Concepto

Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) y Riveros y Berne (2007) definen el concepto de satisfacción como una evaluación postconsumo, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso.

Martínez Tur, Peiró y Ramos (2014) y Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) mencionan que la satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo

de la información y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación postconsumo y/o postuso, susceptible de cambiar en cada transacción. Por lo tanto, Westbrook (1980) propuso que la satisfacción no se debía entender solo a partir del procesamiento de la información, sino considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso.

Nejati y Nejati (2008) dicen que la satisfacción es un término que aparece constantemente asociado con la calidad en general y más específicamente con la calidad de los servicios. Puede entenderse como qué tan bueno es un servicio y no necesariamente como qué tan grande o extenso es el lugar.

Según Martín Montalvo (2007), la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios y la opinión de los usuarios deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que se le proporciona. No es suficiente que el sistema de información funcione; es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que este así lo perciba.

Applegate (1993) menciona que un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora. Por otra parte, indica que la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

Domenico (1996) dice que la satisfacción es el resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas del propio usuario.

Importancia de la satisfacción

Quinn (citado en Rader, 2000) enfatiza la importancia de la satisfacción como una atención personalizada del usuario, ya que facilitar la información no es suficiente. La clave está en hacerla útil. Una atención personalizada, la preparación y la capacidad de respuesta en el servicio son ahora exigencias competitivas y aseguran el retorno del usuario.

Abad García (2005) dice que el punto de vista del usuario es de suma importancia. La satisfacción de sus necesidades de información es la medida de la eficacia del sistema por excelencia.

Rey Martín (2000) señala también que la importancia del contexto de los sistemas de información se entiende por satisfacción de usuarios, a medida en la que estos creen que el sistema da información y cumple con sus requisitos informativos. Malo de Molina y Martín Montalvo (2005) dicen que la calidad del servicio depende únicamente de hasta dónde este servicio es capaz de satisfacer las necesidades del cliente.

Es importante que cualquier gestión de calidad conozca las necesidades y sea capaz de medir el grado de satisfacción que obtienen los usuarios.

Leyva Serrano y Bravo Acosta (2009) manifiestan que la satisfacción es mucho más que una aspiración humana; constituye, sobre todo, un instrumento y una función para lograr la excelencia. No se puede construir excelencia de la calidad si no se garantiza la satisfacción; por lo tanto, es donde se refleja la importancia del usuario satisfecho.

Medición de la satisfacción

Hernon y Altman (2010) mencionan que el proceso para medir la satisfacción del usuario representa una oportunidad para identificar las áreas que requieren una intervención administrativa. Por su parte, Vouri (citado en Caminal, 2001) señala que la satisfacción ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios, porque proporciona información sobre la calidad percibida por los usuarios.

Zastowny, Roghman y Cafferata (citados en Granado de la Orden et al., 2007) mencionan que el papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de la calidad; su valoración es imprescindible para prestar un servicio de calidad.

Crow y Hampson (citados en Granado de la Orden et al., 2007) mencionan que actualmente se utilizan las técnicas de investigación cuantitativa: cuestionarios o encuestas de satisfacción. Del mismo modo, Bohigas (citado en Jiménez y Villegas et al., 2003) menciona que las encuestas de satisfacción son una de las formas de recoger información útil. Aparte de todo esto, Hall y Dormán (citados en Mira, Aranz, Lorenzo, Rodríguez y Moyano, 2001) señalan la importancia de las encuestas de satisfacción, que constituyen la forma tradicional de conocer el punto de vista del usuario.

Satisfacción con la calidad de los servicios

Según Martínez Tur et al. (2014), la calidad como satisfacción con las expectativas de los usuarios o consumidores es definir el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios que reciben el servicio. Una definición

basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas.

Para Teas (1993), la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo.

Martínez Tur et al. (2014) consideran que la calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción.

Otros autores, como Oliver (1994), Parasuraman et al. (1985), Rust y Oliver (1994) y Teas (1993), dicen que la satisfacción es una transacción concreta que viene determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos en cada servicio recibido.

Las bibliotecas

¿Qué es una biblioteca?

Cárdenas Zardoni (2012) menciona que la biblioteca en general y la biblioteca escolar son una parte integral del sistema educativo de cualquier país; son instituciones que, por sus características intrínsecas, preservan la infraestructura y los acervos de que se les va dotando y presentan una inversión duradera del gobierno y la sociedad al servicio de la educación, al constituirse en un reservorio de información que es su principal sustento.

Por su parte, Gómez Hernández (1998) dice que la biblioteca es una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines educativos.

Lee (2000) dice que la biblioteca es una acumulación de recursos de información; desarrollada por profesionales de la información, dirigida a una comunidad de

usuarios o a un conjunto de comunidades.

Carrión Gutiérrez (1995) considera que una biblioteca no es un mueble o un edificio para guardar libros, sino una colección de libros debidamente organizada para su uso.

Función de la biblioteca

Rojas Benítez (2006) dice que las bibliotecas universitarias son aquellas que cumplen con la función de hacer accesible la información de sus acervos a la comunidad universitaria y constituye un importante elemento de apoyo a la docencia y a la investigación. Además, Figueredo Figueredo, Figueredo Matos y Aponte Cabrera (2013) dicen que las bibliotecas universitarias juegan un papel determinante en el desarrollo de los procesos docente (educativo) e investigativo en las universidades, por lo que sus funciones están encaminadas a facilitar el acceso y uso de la información, sea cual fuere el formato de los documentos que reúne.

Cabral Vargas (2007) menciona que la biblioteca en la actualidad debe servir para fomentar la investigación en las instituciones educativas, independientemente de la modalidad de que se trate, de la siguiente manera:

1. Difundiendo artículos o textos de interés para sus usuarios.
2. Estableciendo foros de discusión sobre temas de interés relacionados con el área.
3. Fomentando la colaboración e integración en equipos de trabajo de sus usuarios con algunos expertos o centros que manejan temas afines.

Zamora Fonseca y Cañedo Iglesias (2008) mencionan que las bibliotecas ofrecen espacios donde se organizan los recursos de información necesarios para la

generación de nuevos conocimientos.

Sánchez Lihon (1983) dice que la función de la biblioteca es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y de los que se originan en la investigación.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000) indica que la función de una biblioteca debe ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, insumos básicos para el proceso de aprendizaje, que realizan el académico o facilitador y el estudiante.

Tipos de bibliotecas

Según Gómez Hernández (2002), algunos tipos de biblioteca que existen son los siguientes: públicas, nacionales, escolares, universitarias, especializadas y virtuales. A continuación se hace una descripción de cada una de ellas.

Biblioteca pública

Menciona Gill (2002) que una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva.

Biblioteca nacional

Guy (1987) menciona que las bibliotecas nacionales, cualquiera sea su denominación, son responsables de la adquisición y conservación de ejemplares de todas

las publicaciones impresas en el país y funcionan como bibliotecas de depósito, en virtud de las disposiciones sobre el depósito legal o de otras disposiciones.

Biblioteca escolar

Según Gómez Hernández (2002), la biblioteca escolar puede entenderse como un servicio de los centros educativos en el que se reúnen, organizan y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los escolares, la adquisición de hábitos de lectura y la formación en el uso de la información.

Marzal García y Parra Valero (2010) indican que la biblioteca escolar, transformada en un centro de recursos de información, que debe orientar su diseño a la nueva concepción y sus modelos derivados de formación a la educación.

Biblioteca universitaria

La American Library Association (1988) define la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad.

Sánchez Lihón (1983) dice que de la biblioteca universitaria provee una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y de las que se originan en investigación.

Biblioteca especializada

Según la American Library Association (1988), la biblioteca especializada es establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, un organismo estatal

u otro grupo o entidad que tiene interés por una materia específica, para atender sus necesidades de información.

De acuerdo con Massa de Gil et al. (1993), la biblioteca especializada es aquella que depende de un organismo de investigación industrial o comercial, de una sociedad cultural, de una institución educativa o bancaria, etc.

Menciona Semertzaki (2012) que las bibliotecas especializadas surgieron hace dos siglos, por la necesidad creciente de información científica, técnica y estadística que se requería para apoyar el desarrollo de los negocios que empezaban a proliferar en aquel tiempo.

Por su parte, Caravia Nogueras (2009) dice que las bibliotecas especializadas también son conocidas como especiales, en el sentido literal de la palabra: en inglés, *special*.

Biblioteca Virtual

Zamora Fonseca y Cañedo Iglesias (2008) mencionan que la biblioteca virtual debe proveer acceso instantáneo y conexión electrónica a bibliotecas, personas, instituciones y empresas de todo el mundo, a la vez que brinda acceso a un amplio rango de recursos intelectuales, no limitado a los textos tradicionales, disponibles en los sistemas de información.

Investigaciones realizadas

Llano Gil et al. (2012) realizaron un estudio para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca universitaria de ciencias médicas de Sancti Spíritus. La muestra fue de 116 estudiantes y 124 profesores. El 83% de los estudiantes

visitaron la biblioteca varias veces a la semana. Solo el 46,8% de los docentes tienen ese hábito y el 16,1% de estos la visitan menos de una vez por mes. El 92,2% de los estudiantes y el 81,4% de los docentes se dirigen a la biblioteca del centro para satisfacer sus necesidades informativas. Los documentos más utilizados fueron los libros (el 100% de los estudiantes y el 87,9% de los profesores); los profesores utilizan las revistas (75,8%) y las tesis (50,8%). Se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca, sobresaliendo la satisfacción por la calidad en la atención recibida por las bibliotecarias; muestran mayor nivel de insatisfacción a la tecnología de la biblioteca y el acceso a la información para su trabajo diario y la docencia.

Rodríguez Gázquez y Uribe Londoño (2003) llevaron a cabo un estudio sobre la satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista. La muestra fue de 70 profesores encuestados. Durante el semestre, tres de cada cinco utilizaron el servicio de biblioteca una y más veces por semana, considerándose esta utilización adecuada. La satisfacción general de los usuarios fue adecuada ($\bar{X} = 4.0$). Según la opinión de los profesores, los recursos de información en la biblioteca son suficientes, aunque sugieren que se debe mejorar la cantidad y la calidad de libros y revistas.

Solís Muñoz, Escudero Gómez, García López y Alonso Durán (2007) realizaron una investigación sobre el grado de satisfacción de los usuarios en la calidad de los servicios de la biblioteca y los elementos que influyen en la misma. Fue un estudio transversal que se realizó en la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro. La muestra fue de 106 individuos encuestados. El 48% eran médicos, el 19%

estudiantes, el 15% residentes, el 10% otros facultativos y el 8% profesionales de enfermería. El 86% de los profesionales que acudieron a la biblioteca lo hicieron de forma regular, para realizar búsquedas bibliográficas (67%), para fotocopiar artículos de los fondos de la biblioteca (63%) y para consultar las últimas revistas recibidas (59%). El 94% de los usuarios de la biblioteca se sentían satisfechos. Los médicos y otros facultativos y los residentes fueron los profesionales menos satisfechos. Los usuarios de la biblioteca han manifestado un grado de satisfacción medio-alto en relación con las prestaciones y servicios que ofrece la biblioteca, en contra de la opinión recogida en relación con la infraestructura, mobiliario y tamaño de la sala, que ha generado en la mayoría un grado de satisfacción muy bajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Este estudio ha tenido como objetivo conocer la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas.

El contenido de este capítulo está compuesto por la descripción de la metodología utilizada durante la investigación; se aborda el diseño del estudio que incluye lo siguiente: (a) tipo de investigación (b) población, (c) muestra, (d) instrumento de medición, (e) hipótesis, (f) recolección de datos y (g) análisis de datos.

¿Existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas?

Tipo de investigación

Para definir el tipo de investigación, es de utilidad conocer declaraciones expresadas sobre los tipos de investigación.

Según Hernández Sampieri et al. (2010), una investigación puede ser con enfoque cuantitativo si se usa la recolección de datos para probar hipótesis; con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Bajo este enfoque, la investigación puede tener

diferentes tipos de alcances. La investigación que se realizó responde a un diseño con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Es cuantitativa, porque se plantean preguntas de investigación, se revisó la literatura y se construyó un marco teórico, se formularon hipótesis y se hicieron mediciones numéricas.

Es transversal, porque se realizó solo en un periodo determinado, todo esto mediante la utilización de un instrumento, para conocer el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre la calidad de los servicios con relación al personal, servicios generales y la instalación de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.

Población

Hernández Sampieri et al. (2010) mencionan que la población es el conjunto de todos los datos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En este estudio, la población comprende a estudiantes, docentes y personal de apoyo de las diferentes áreas de la Universidad de Montemorelos.

Muestra

Gómez Barrantes (2012) menciona que la muestra es un subconjunto representativo de la población y que existen tres formas de seleccionarla; son las siguientes: (a) aleatoria o al azar, (b) muestra intencional y (c) muestra por conveniencia.

Según Hernández Sampieri et al. (2010), básicamente se categoriza la muestra en dos grandes ramas: las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas.

El tipo de muestreo realizado en este estudio fue muestras probabilísticas

aleatorias. En esta investigación se llevó a cabo la aplicación de las encuestas dentro y fuera de la biblioteca, así como en las diferentes facultades y escuelas, seleccionando a los estudiantes aleatoriamente según la facultad a la que pertenecen.

La muestra fue de 295 estudiantes y empleados de la Universidad de Morelos que se encontraron a la hora de aplicar el cuestionario y que, además, quisieron participar.

Instrumentos de medición

En esta sección se presentan las diferentes variables utilizadas en el estudio, los instrumentos utilizados y la confiabilidad.

Variables

Las variables que se consideraron en la presente investigación fueron las siguientes:

La variable dependiente fue la satisfacción sobre los servicios bibliotecarios y las variables demográficas fueron tipo de usuario, nivel de estudios, género, facultad o escuela.

Descripción del instrumento

Un instrumento de medición, según Hernández Sampieri et al. (2010), es el principio de cualquier recurso que el investigador tiene para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

De este modo, el instrumento sintetiza toda la labor previa de investigación; resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

A continuación, se hace referencia al instrumento utilizado en la presente investigación.

Para esta investigación se utilizó un instrumento (ver Apéndice A) que fue elaborado por Campos Madrigal y Muñoz Palomeque (2016) sobre el grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios. El instrumento consta de 47 declaraciones; cada ítem tiene estas siete respuestas opcionales: (1) *totalmente insatisfecho(a)*; (2) *muy insatisfecho(a)*; (3) *algo insatisfecho(a)*; (4) *indeciso(a)*; (5) *algo satisfecho(a)*; (6) *muy satisfecho(a)* y (7) *totalmente satisfecho(a)*.

Está formado por tres dimensiones: personal de la biblioteca (1-15), servicios generales (16-38) y la instalación de la biblioteca (39-47). Además, tiene una sección de preguntas generales (48-51) que no fue utilizada. El instrumento alcanzó una consistencia interna de .928 para el personal, .961 para los servicios generales y .946 para instalaciones. El alfa de Cronbach fue considerada como correspondiente a medida de confiabilidad muy alta para esta variable de satisfacción.

Confiabilidad

Según Ruíz Bolívar (2002), la confiabilidad es una de las características técnicas que determinan la utilidad de los resultados de un instrumento de medición en su grado de reproducibilidad. La confiabilidad del instrumento para los 15 ítems con respecto al personal de la biblioteca fue de .964 y, para los 23 ítems que califican los servicios generales de la biblioteca en la universidad de Montemorelos, fue de .965; por último, la instalación de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos con nueve ítems que fue de .947. En general, el instrumento alcanzó una consistencia interna de .976.

Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables. En el Apéndice B están las tablas de respaldo.

Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable grado de satisfacción de los encuestados. En el Apéndice C se presenta la operacionalización de todas las variables. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Satisfacción	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción de las experiencias.	La escala de medición de la variable se determinó por la respuesta obtenida bajo los ítems. <input type="checkbox"/> Totalmente insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho <input type="checkbox"/> Algo insatisfecho <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> Algo satisfecho <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Totalmente satisfecho	Para conocer el nivel de clima organizacional se determinó por la media aritmética de las 47 declaraciones. Para las conclusiones de la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala: 1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. Algo insatisfecho 4. Indeciso 5. Algo satisfecho 6. Muy satisfecho 7. Totalmente satisfecho

Hipótesis nulas

Según Hernández Sampieri et al. (2010), las hipótesis nulas son proposiciones acerca de la relación entre variables que sirven para negar lo que afirma la hipótesis de investigación. A partir de la declaración del problema, se planteó la siguiente hipótesis nula.

Hipótesis principal

No existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas.

Operacionalización de la hipótesis nula

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de la hipótesis nula del estudio. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variable	Nivel de medición	Prueba estadística
H1: No existe diferencia significativa en la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	A. Género	A. Nominal	
	B. T. usuario	B. Nominal	
	C. Nivel de estudios	C. Ordinal	
	D. Escuela y fac.	D. Nominal	
	<i>Dependiente</i>		
	A. Grado de satisfacción	E. Métrica	

Recolección de los datos

Para administrar el instrumento se realizó el siguiente procedimiento:

1. Se dialogó con el director de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos, solicitándole permiso para la aplicación de encuestas y explicándole la razón de la tesis, la importancia de la aplicación del instrumento y, al mismo tiempo, se solicitó el apoyo del departamento de circulación de la misma para la aplicación del instrumento a los estudiantes que ingresarían a hacer uso de los servicios bibliotecarios.

2. Una vez obtenido el permiso del director, se solicitó el apoyo del departamento de circulación para la aplicación del instrumento.

3. De igual manera, se pidió el apoyo en las diferentes coordinaciones de las facultades para aplicar el instrumento y así obtener resultados más nutridos.

4. Antes de aplicar el instrumento a cada participante, se le dio una explicación de la encuesta y se leyeron los ítems para que todo quedara claro al responderlos. Se garantizó a cada participante la confidencialidad, se pidió la mayor honestidad posible al momento de llenar la encuesta.

5. En la mayoría de los casos, las encuestas se aplicaron y recogieron casi inmediatamente. En algunas ocasiones, los coordinadores proporcionaron las encuestas a los jóvenes para que fueran llenadas en su casa y luego devueltas al mismo lugar. El período de aplicación fue durante el segundo semestre del ciclo escolar 2015-2016.

Análisis de datos

Por ser una investigación cuantitativa, para el análisis de los datos recolectados se usó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS),

versión 15.0 para Windows. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron las siguientes: r de Pearson, la prueba t para muestras independientes, el análisis de varianza de un factor y la utilización de las medias aritméticas.

Resumen del capítulo

En este capítulo se analizó el tipo de investigación y se definió el tipo de investigación para este estudio. Se consideró la población utilizada en el estudio. Se identificó el instrumento, se plantearon las hipótesis nulas, así como la operacionalización de las variables y de las hipótesis. Además, contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuesta y la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La finalidad de esta investigación fue la de conocer la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Morelia, según diversas variables demográficas. Para realizar esta investigación, se utilizó una estadística cuantitativa.

El tipo de investigación fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. El instrumento fue aplicado a los estudiantes de diferentes facultades de la Universidad de Morelia.

Las variables independientes principales fueron el nivel de estudios, el género y la facultad o escuela. La variable dependiente utilizada fue el grado de satisfacción sobre los servicios bibliotecarios.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pregunta de investigación, dimensión de las variables, pruebas de hipótesis complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas a un nivel de significación $p \leq 0.05$. La muestra estuvo constituida por 295 usuarios que utilizan los servicios bibliotecarios de la Universidad de Morelia.

Descripción demográfica

A continuación se presenta el resumen de las características demográficas obtenidas por medio de este estudio. Se encuentran los resultados de las variables nivel de estudio, género y facultad o escuela.

En el Apéndice D se encuentran las tablas que respaldan la información.

Nivel de estudios

La Tabla 3 presenta una distribución de los alumnos que participaron según el nivel de estudios y el porcentaje correspondiente. Como se observa en la tabla, la mayoría de los participantes son de licenciatura, que corresponde al 81.7% ($n = 241$).

Tabla 3

Distribución de los participantes por nivel de estudio

Nivel de estudios	<i>n</i>	%
Preparatoria	36	12.2
Técnica	1	.3
Licenciatura	241	81.7
Maestría	16	5.4
Doctorado	1	.3
Total	295	100.0

Género

A continuación, se presentan los datos referidos al género de los 295 estudiantes y maestros que contestaron el instrumento.

Se encontró que el 44.4% eran mujeres ($n = 131$) y el 55.6% eran hombres ($n = 164$). Se observa que la mayoría eran del género masculino.

Facultad o escuela

En la Tabla 4 se muestra la distribución de la facultad o escuela a la que pertenecen los que contestaron las encuestas. Se observa que la mayoría de las encuestas pertenecen a la Facultad de Ciencias de la Salud ($n = 110$).

Tabla 4

Distribución de los participantes por facultad o escuela

Facultad o escuela	<i>n</i>	%
Arte y comunicación	33	11.2
Educación	11	3.7
Ciencias empresariales y jurídicas	60	20.3
Ciencias de la salud	110	37.3
Teología	14	4.7
Música	15	5.1
Psicología	2	.7
Ingeniería y tecnología	14	4.7
Preparatoria	36	12.2
Total	295	100.0

Tipo de usuario

A continuación, se presentan los datos referidos al tipo de usuario de los 296 estudiantes y maestros que contestaron el instrumento.

Se encontró que el 93.9% eran estudiantes ($n = 278$) y el 6.1% eran empleados ($n = 18$). Se observa que la mayoría eran alumnos

Pruebas de hipótesis nula

En esta sección se presenta la prueba de hipótesis nula formulada para esta investigación. En el Apéndice E se muestran la tabla de respaldo.

La hipótesis principal dice: no existe diferencia significativa en la percepción

que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas.

Se consideró como variable dependiente la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios bibliotecarios. Las variables independientes estuvieron agrupados por tipos de usuario, nivel de estudios, género y facultad o escuela.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .300 > .05$) muestra que el modelo no explica de manera significativa la variación observada en la variable dependiente (grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios). El valor de R^2 corregida (.013) indica que los cuatro factores incluidos en el modelo (el tipo de usuario, el nivel de estudios, el género y la facultad o escuela) están explicando el 1.3% de la varianza de la variable dependiente grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios.

Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula y se concluyó que la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos no difiere significativamente con el tipo de usuario, el nivel de estudio, el género, la facultad o escuela.

Pregunta de investigación

En este apartado se da respuesta a las preguntas de investigación planteadas en la presente investigación. En el Apéndice F se muestran las tablas de respaldo.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre la atención del personal de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

Para medir la dimensión de la atención del personal de la biblioteca, se utilizó la media aritmética. La dimensión está conformada por 15 ítems, con un rango de

respuestas dentro de una escala tipo Likert que va del 1 al 7: *totalmente insatisfecho* a *totalmente satisfecho*.

Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.52 y una desviación estándar de 1.07 para el grado de satisfacción sobre la atención del personal de la biblioteca. De acuerdo con la escala utilizada, los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con la atención que ofrece el personal de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.

La Tabla 5 muestra la media y la desviación estándar de los criterios con respecto al personal de la biblioteca. Según los resultados de las medias, los criterios mejor evaluados fueron los siguientes: (a) “tienen colocados los materiales en el lugar que les corresponde” ($\bar{X} = 5.74$, $DE = 1.21$), (b) “la ayuda para localizar la información que necesito” ($\bar{X} = 5.73$, $DE = 1.28$), (c) “atiende amablemente a los usuarios” ($\bar{X} = 5.73$, $DE = 1.27$) y (d) “muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas” ($\bar{X} = 5.716$, $DE = 1.31$).

Los criterios menos evaluados fueron estos: (a) “es atento con los usuarios que requieren un servicio” ($\bar{X} = 5.53$, $DE = 1.40$), (b) “les ofrece atención personalizada” ($\bar{X} = 5.47$, $DE = 1.42$) y (c) “la atención que recibo de referencia virtual” ($\bar{X} = 5.37$, $DE = 1.37$).

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre los servicios generales de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

Para medir la dimensión de los servicios generales de la biblioteca, se utilizó la media aritmética. La dimensión está conformada por 33 ítems, con un rango de

respuestas dentro de una escala tipo Likert que va del 1 al 7: *totalmente insatisfecho* a *totalmente satisfecho*.

Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.16 y la desviación estándar de 1.03 para el grado de satisfacción sobre los servicios generales de la biblioteca. De acuerdo con la escala utilizada, los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con los servicios generales de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.

La Tabla 6 muestra la media y la desviación estándar con respecto al servicio de la biblioteca. Según los resultados de las medias, los criterio mejores evaluados fueron los siguientes: (a) “la comodidad del mobiliario de la biblioteca” ($\bar{X} = 5.56$, DE

Tabla 5

Descriptivos de la dimensión del personal que labora

<i>Indicador</i>	\bar{X}	<i>DE</i>
E_P8 Tiene colocados los materiales en el lugar que les corresponde	5.741	1.219
E_P11 La ayuda para localizar la información que necesito	5.732	1.284
E_P4 Atiende amablemente a los usuarios	5.730	1.272
E_P3 Muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.716	1.315
E_P13 La facilidad que da el personal para renovar los préstamos	5.702	1.289
E_P12 Al solicitar un servicio encuentro personal disponible para atenderme	5.693	1.293
E_P10 La disposición para satisfacer las necesidades de los usuarios	5.693	1.253
E_P14 La atención que recibo de referencia presencial	5.691	1.193
E_P7 Tiene el conocimiento necesario para atender a los usuarios	5.652	1.269
E_P9 El tiempo que utiliza en atender cuando le solicitan un servicio	5.647	1.254
E_P5 Comprende las necesidades de los usuarios	5.573	1.279
E_P6 Manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.556	1.350
E_P1 Es atento con los usuarios que requieren un servicio	5.532	1.402
E_P2 Les ofrece atención personalizada	5.470	1.423
E_P15 La atención que recibo de referencia virtual	5.375	1.370

= 1.35), (b) “la facilidad que hay para el estudio en grupos” ($\bar{X} = 5.43$, $DE = 1.39$), (c) “la cantidad de mobiliario para mis necesidades académicas” ($\bar{X} = 5.43$, $DE = 1.42$) y (d) “el servicio del centro de cómputo de la biblioteca” ($\bar{X} = 5.40$, $DE = 1.45$).

Los criterios menos evaluados fueron estos: (a) “el centro de cómputo tiene suficientes maquinas” ($\bar{X} = 5.17$, $DE = 1.43$), (b) “el equipamiento es moderno, que me permite un acceso fácil a la información que necesito” ($\bar{X} = 5.12$, $DE = 1.40$) y (c) “las colecciones de las revistas electrónicas que necesito” ($\bar{X} = 5.07$, $DE = 1.36$).

Tabla 6

Descriptivos de la dimensión de los servicio bibliotecarios

<i>Indicadores</i>	\bar{X}	<i>DE</i>
L_S35 La comodidad del mobiliario de la biblioteca	5.562	1.350
L-S37 La facilidad que hay para el estudio en grupos	5.434	1.390
L_S36 La cantidad de mobiliario para mis necesidades académicas	5.434	1.421
L-S38 El servicio del centro de cómputo de la biblioteca	5.405	1.458
L.S34 Los materiales impresos que necesito (libros, revistas y otros)	5.394	1.442
L-S21 El fotocopiado de materiales	5.387	1.361
L-S20 La facilidad para usar el catálogo de búsqueda	5.375	1.365
L_S17 La facilidad que tengo para encontrar los materiales en la estantería	5.356	1.393
L-S18 Los cubículos de la biblioteca para trabajo grupal	5.328	1.397
L-S23 Los recursos materiales que tiene la biblioteca	5.325	1.433
L-S26 Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.299	1.357
L-S32 Las herramientas de búsqueda (Catálogo, bases de datos)	5.280	1.307
L-S22 El préstamo de materiales en reserva	5.277	1.389
L_S19 El servicio de revistas electrónicas	5.277	1.329
L_S30 La orientación que se da a los usuarios en el uso de base de datos	5.265	1.292
L_S24 El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa	5.241	1.385
L_S16 El tiempo de préstamos de libros a domicilio	5.237	1.550
L_S25 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.221	1.334
L_S33 La actualización de la página web de la biblioteca	5.206	1.414
L_S31 Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.206	1.351
L_S29 El centro de cómputo tiene suficientes máquinas	5.170	1.431
L_S27 El equipamiento es moderno, que me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.125	1.407
L_S28 Las colecciones de las revistas electrónicas que necesito	5.070	1.367

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios sobre la instalación de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos?

Para medir la dimensión de la instalación de la biblioteca, se utilizó la media aritmética. La dimensión está conformada por nueve ítems con un rango de respuestas dentro de una escala tipo Likert que va del 1 al 7: *totalmente insatisfecho* a *totalmente satisfecho*. Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.58 y una desviación estándar de 1.16 para el grado de satisfacción sobre la instalación de la biblioteca. De acuerdo con la escala utilizada, los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con los servicios de la instalación de la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.

La Tabla 7 muestra la media y la desviación estándar con respecto a la instalación de la biblioteca. Según los resultados de las medias, los criterios mejores evaluados fueron los siguientes: (a) “la limpieza de los espacios de la biblioteca” ($\bar{X} = 5.90$, $DE = 1.30$), (b) “el sistema de iluminación de la biblioteca” ($\bar{X} = 5.84$, $DE = 1.32$) y (c) “la climatización tanto en invierno como en verano” ($\bar{X} = 5.82$, $DE = 1.30$), los criterios menos evaluados fueron estos: (a) “la tranquilidad de las salas de estudio” ($\bar{X} = 5.54$, $DE = 1.45$) y (b) “los espacios de la biblioteca animan al estudio” ($\bar{X} = 5.509$, $DE = 1.457$).

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y, para su presentación, se usaron diferentes tablas. Se llevaron a cabo las pruebas de las diferentes hipótesis y análisis del comportamiento de las variables.

Tabla 7

Descriptivos de la dimensión con las instalaciones

<i>Indicadores</i>	\bar{X}	<i>DE</i>
L_I46 La limpieza de los espacios de la biblioteca	5.902	1.307
L_I47 El sistema de iluminación de la biblioteca	5.847	1.328
L_I44 La climatización tanto en invierno como en verano	5.826	1.302
L_I45 Los espacios para estudiar o buscar información	5.802	1.291
L_I43 La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.743	1.341
L_I42 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable	5.631	1.378
L_I41 Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.592	1.449
L_I39 La tranquilidad de las salas de estudio	5.540	1.458
L_I40 Los espacios de la biblioteca animan al estudio	5.509	1.457

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La presente investigación se enfocó en conocer la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Morelos, según diversas variables demográficas. El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

Capítulo I. En él se muestran los antecedentes de satisfacción, así mismo, se incluyen una recopilación de las investigaciones realizadas, el planteamiento y la pregunta de investigación, las hipótesis complementarias, el objetivo, la justificación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, la definición de términos y el fundamento filosófico de la investigación.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico del problema considerado, mediante la revisión bibliográfica correspondiente. Para tener un concepto general y un amplio sentido del tema, se investigó el concepto, la dimensión e importancia de la calidad, la calidad en los servicios bibliotecarios, la medición de la calidad, así mismo, el concepto, dimensión e importancia de la satisfacción, medición de satisfacción y satisfacción en la calidad de los servicios. Posteriormente, se explica qué es una biblioteca, la función y los tipos de biblioteca; finalmente, se presentan unas investigaciones realizadas.

Capítulo III. Se describió la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, población y muestra. Se describen los instrumentos de medición y la confiabilidad. Se presentan la operacionalización de las variables, las hipótesis nulas o complementarias y la operacionalización de las hipótesis, la forma como se recolectaron los datos y las pruebas estadísticas aplicadas al estudio.

Capítulo IV. Se presentaron los resultados de la investigación, la descripción demográfica, las respuestas de las preguntas de investigación y las pruebas de las hipótesis complementarias.

Capítulo V. Se presentaron las conclusiones, las discusiones y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones de la declaración del problema, la hipótesis y las preguntas complementarias.

En el apéndice E se muestran las tablas que respaldan las conclusiones sobre el problema principal y la hipótesis principal.

Sobre la declaración del problema

La finalidad de la investigación fue conocer la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos, según diversas variables demográficas. Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos no difiere significativamente con el tipo de usuario, nivel de

estudios, género y facultad o escuela.

Se concluye que no hay diferencia en el grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos entre los usuarios agrupados según, tipo de usuario, nivel de estudios, género, facultad o escuela.

Sobre las preguntas complementarias

Las preguntas de investigación formuladas para esta investigación buscaron conocer el grado satisfacción sobre los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos. En el Apéndice F se muestran los datos que respaldan las conclusiones de las preguntas complementarias.

1. Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.52 del grado de satisfacción en la atención del personal de la biblioteca. Los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con la atención que ofrece el personal de la biblioteca de la universidad de Montemorelos.

2. Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.16 del grado de satisfacción sobre los servicios generales de la biblioteca. Los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con los servicios generales de la biblioteca de la universidad de Montemorelos.

3. Al obtener los descriptivos, se obtuvo una media aritmética de 5.58 del grado de satisfacción sobre las instalaciones de la biblioteca. Los usuarios manifestaron estar entre *algo satisfechos* y *muy satisfechos* con las instalaciones de la biblioteca de la universidad de Montemorelos.

Discusión

La investigación tuvo por objetivo principal determinar la percepción que tienen los usuarios del grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Morelos, según diversas variables demográficas. De acuerdo con los niveles utilizados en el instrumento de medición, los usuarios evaluaron el grado de satisfacción entre *algo satisfecho* y *muy satisfecho* en todas las acciones relacionadas con la calidad de los servicios bibliotecarios.

La investigación concuerda con Nejati y Nejati (2008), quienes mencionan que la satisfacción es un término que aparece constantemente asociado con la calidad en general y más específicamente, con la calidad de los servicios.

Autores como Oliver (1994), Parasuraman et al. (1985), Rust y Oliver (1994) y Teas (1993) concuerdan en que la satisfacción es una transacción concreta que viene determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad del servicio que perciben los individuos en cada ocasión que lo usan.

También, Martín Montalvo (2007) indica que la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios y que la opinión de los usuarios deriva directamente de la calidad.

Por su parte, Pinto Molina (1998) plantea que la calidad desde la perspectiva del usuario se entiende como la totalidad de las partes y características de un producto o servicio que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

Herrera Viedna y López Gijón (2012) mencionan que el simple hecho de que

una biblioteca realice estudios de satisfacción para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que estos tienen es una muestra de modernidad de las mismas y eso les permitirá orientar su gestión y planificación, conociendo los deseos de sus usuarios acorde con cuáles sean los resultados que se obtengan en el estudio.

La investigación realizada pone de manifiesto que los usuarios evaluaron como aceptable el grado de satisfacción, ubicado entre algo satisfecho y muy satisfecho. Mediante este estudio se pudo comprobar que no hubo diferencia significativa en el grado de satisfacción sobre todos los servicios, según los usuarios (género, tipo de usuario, nivel de estudios y escuela o facultad) de la biblioteca de la Universidad de Morelos.

Algunas recomendaciones

Los resultados del presente estudio llevan a dar algunas recomendaciones a los administradores de la biblioteca de la Universidad de Morelos y para futuras investigaciones.

A los administradores de la biblioteca de la
Universidad de Morelos.

1. Seguir fortaleciendo el trato que reciben los usuarios de parte del personal que labora en la biblioteca, porque ellos manifiestan que son atendidos amablemente en algún servicio que solicitan.

2. Seguir mejorando los servicios generales que tienen que ver con el mobiliario en la sala de estudios en grupo.

3. Seguir mejorando la limpieza de los espacios de la biblioteca, la iluminación, la climatización, porque los usuarios manifiestan estar muy satisfechos.

Para futuras investigaciones

1. Realizar estudios longitudinales para evaluar la calidad en los servicios bibliotecarios de las instituciones adventistas.
2. Replicar la investigación en otras universidades de la iglesia adventista de México, en diferentes estados donde hay presencia de colegios adventistas, para una comparación de los resultados obtenidos en la biblioteca de la Universidad de Montemorelos.
3. Realizar investigaciones similares, agregando nuevas variables de la satisfacción sobre los servicios.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

INSTRUCCIONES GENERALES

Esta encuesta pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios que ofrece la Universidad de Morelia. Tu opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se solicita seas sincero en tus respuestas. La información que proveas será tratada de forma confidencial. Por favor, después de completar todas las preguntas sé tan amable de regresarlo a la persona que te lo entregó.

DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta que se aplique a tu caso

Tipo de usuario: Estudiante UM Empleado UM

Nivel de estudios: Preparatoria Técnico Licenciatura Maestría Doctorado

Género: Masculino Femenino

Facultad o Escuela: Arte y Comunicación Educación Ciencias empresariales y jurídicas Ciencias de la Salud Teología Música Psicología Ingeniería y Tecnología Preparatoria

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu **grado de satisfacción**, utilizando la siguiente escala:

		1	2	3	4	5	6	7						
		Totalmente insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	Algo insatisfecho(a)	Indeciso(a)	Algo satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	Totalmente satisfecho(a)						
Qué tan satisfecho(a) estás con...							1	2	3	4	5	6	7	
EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA														
1	Es atento con los usuarios que requieren un servicio													
2	Les ofrece atención personalizada													
3	Muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas													
4	Atiende amablemente a los usuarios													

5	Comprende las necesidades de los usuarios								
6	Manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios								
7	Tiene el conocimiento necesario para atender a los usuarios								
8	Tiene colocados los materiales en el lugar que les corresponde								
9	El tiempo que utiliza en atender cuando le solicitan un servicio								
10	La disposición para satisfacer las necesidades de los usuarios								
11	La ayuda para localizar la información que necesito								
12	Al solicitar un servicio encuentro personal disponible para atenderme								
13	La facilidad que da el personal para renovar los préstamos								
14	La atención que recibo de referencia presencial								
15	La atención que recibo de referencia virtual								
	SERVICIOS GENERALES								
16	El tiempo de préstamos de libros a domicilio								
17	La facilidad que tengo para encontrar los materiales en la estantería								
18	Los cubículos de la biblioteca para trabajo grupal								
19	El servicio de revistas electrónicas								
20	La facilidad para usar el catálogo de búsqueda								
21	El fotocopiado de materiales								
22	El préstamo de materiales en reserva								
23	Los recursos materiales que tiene la biblioteca								
24	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa								
25	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo								
26	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo								
27	El equipamiento es moderno, que me permite un acceso fácil a la información que necesito								
28	Las colecciones de las revistas electrónicas que necesito								
29	El centro de cómputo tiene suficientes máquinas								
30	La orientación que se da a los usuarios en el uso de base de datos								
31	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información								
32	Las herramientas de búsqueda (Catálogo, bases de datos)								
33	La actualización de la página web de la biblioteca								
34	Los materiales impresos que necesito (libros, revistas y otros)								
35	La comodidad del mobiliario de la biblioteca								
36	La cantidad de mobiliario para mis necesidades académicas								
37	La facilidad que hay para el estudio en grupos								
38	El servicio del centro de cómputo de la biblioteca								
	LA INSTALACIÓN DE LA BIBLIOTECA	1	2	3	4	5	6	7	
39	La tranquilidad de las salas de estudio								
40	Los espacios de la biblioteca animan al estudio								

41	Existen espacios tranquilos para estudio individual								
42	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable								
43	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación								
44	La climatización tanto en invierno como en verano								
45	Los espacios para estudiar o buscar información								
46	La limpieza de los espacios de la biblioteca								
47	El sistema de iluminación de la biblioteca								
EN GENERAL ESTOY SATISFECHO CON...									
48	La atención ofrecida por el personal de la biblioteca (presencial y virtual)								
49	Las instalaciones de la biblioteca								
50	Los recursos que la biblioteca me proporciona para mi aprendizaje (investigación y/o docencia)								
51	La calidad de los servicios de la biblioteca								

SUGERENCIAS (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para mejorar los servicios bibliotecarios)

¡Muchas gracias!

MMP/CLCM/15

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Planta física	213	5.559	1.1072	-.995	.167	.651	.332
PERSONAL I	252	5.450	1.0024	-.751	.153	.792	.306
SERVICIOS	252	5.192	1.0365	-.494	.153	.029	.306
N válido (según lista)	213						

PERSONAL

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.964	15

SERVICIOS

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.965	23

PLANTA FÍSICA

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.947	9

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
satisfacción	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción de las experiencias.	<p>Los ítems de medición para la variable satisfacción fueron:</p> <p>EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es atento con los usuarios que requieren un servicio 2. Les ofrece atención personalizada 3. Muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas 4. Atiende amablemente a los usuarios 5. Comprende las necesidades de los usuarios 6. Manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios 7. Tiene el conocimiento necesario para atender a los usuarios 8. Tiene colocados los materiales en el lugar que les corresponde 9. El tiempo que utiliza en atender cuando le solicitan un servicio 10. La disposición para satisfacer las necesidades de los usuarios 11. La ayuda para localizar la información que necesito 12. Al solicitar un servicio encuentro personal disponible para atenderme 13. La facilidad que da el personal para renovar los préstamos 14. La atención que recibo de referencia presencial 15. La atención que recibo de referencia virtual <p>SERVICIOS GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. El tiempo de préstamos de libros a domicilio 17. La facilidad que tengo para encontrar los materiales en la estantería 18. Los cubículos de la biblioteca para trabajo grupal 19. El servicio de revistas electrónicas 	<p>Esta variable se codificó de la siguiente manera</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho

		<p>20. La facilidad para usar el catálogo de búsqueda</p> <p>21. El fotocopiado de materiales</p> <p>22. El préstamo de materiales en reserva</p> <p>23. Los recursos materiales que tiene la biblioteca</p> <p>24. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa</p> <p>25. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo</p> <p>26. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo</p> <p>27. El equipamiento es moderno, que me permite un acceso fácil a la información que necesito</p> <p>28. Las colecciones de las revistas electrónicas que necesito</p> <p>29. El centro de cómputo tiene suficientes máquinas</p> <p>30. La orientación que se da a los usuarios en el uso de base de datos</p> <p>31. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información</p> <p>32. Las herramientas de búsqueda (Catálogo, bases de datos)</p> <p>33. La actualización de la página web de la biblioteca</p> <p>34. Los materiales impresos que necesito (libros, revistas y otros)</p> <p>35. La comodidad del mobiliario de la biblioteca</p> <p>36. La cantidad de mobiliario para mis necesidades académicas</p> <p>37. La facilidad que hay para el estudio en grupos</p> <p>38. El servicio del centro de cómputo de la biblioteca</p> <p>LA INSTALACIÓN DE LA BIBLIOTECA</p> <p>39. La tranquilidad de las salas de estudio</p> <p>40. Los espacios de la biblioteca animan al estudio</p> <p>41. Existen espacios tranquilos para estudio individual</p> <p>42. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable</p> <p>43. La biblioteca es el lugar</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>adecuado para estudio, aprendizaje o investigación</p> <p>44. La climatización tanto en invierno como en verano</p> <p>45. Los espacios para estudiar o buscar información</p> <p>46. La limpieza de los espacios de la biblioteca</p> <p>47. El sistema de iluminación de la biblioteca</p> <p>EN GENERAL ESTOY SATISFECHO CON...</p> <p>48. La atención ofrecida por el personal de la biblioteca (presencial y virtual)</p> <p>49. Las instalaciones de la biblioteca</p> <p>50. Los recursos que la biblioteca me proporciona para mi aprendizaje (investigación y/o docencia)</p> <p>51. La calidad de los servicios de la biblioteca</p>	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

APÉNDICE D

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

Estadísticos

		niveE	género	facultad
N	Válidos	295	295	295
	Perdidos	0	0	0
Media		2.814	1.444	4.356
Asimetría		-1.583	.226	.782
Error típ. de asimetría		.142	.142	.142
Curtosis		2.542	-1.962	-.126
Error típ. de curtosis		.283	.283	.283

Nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1.0	36	12.2	12.2	12.2
2.0	1	.3	.3	12.5
3.0	241	81.7	81.7	94.2
4.0	16	5.4	5.4	99.7
5.0	1	.3	.3	100.0
Total	295	100.0	100.0	

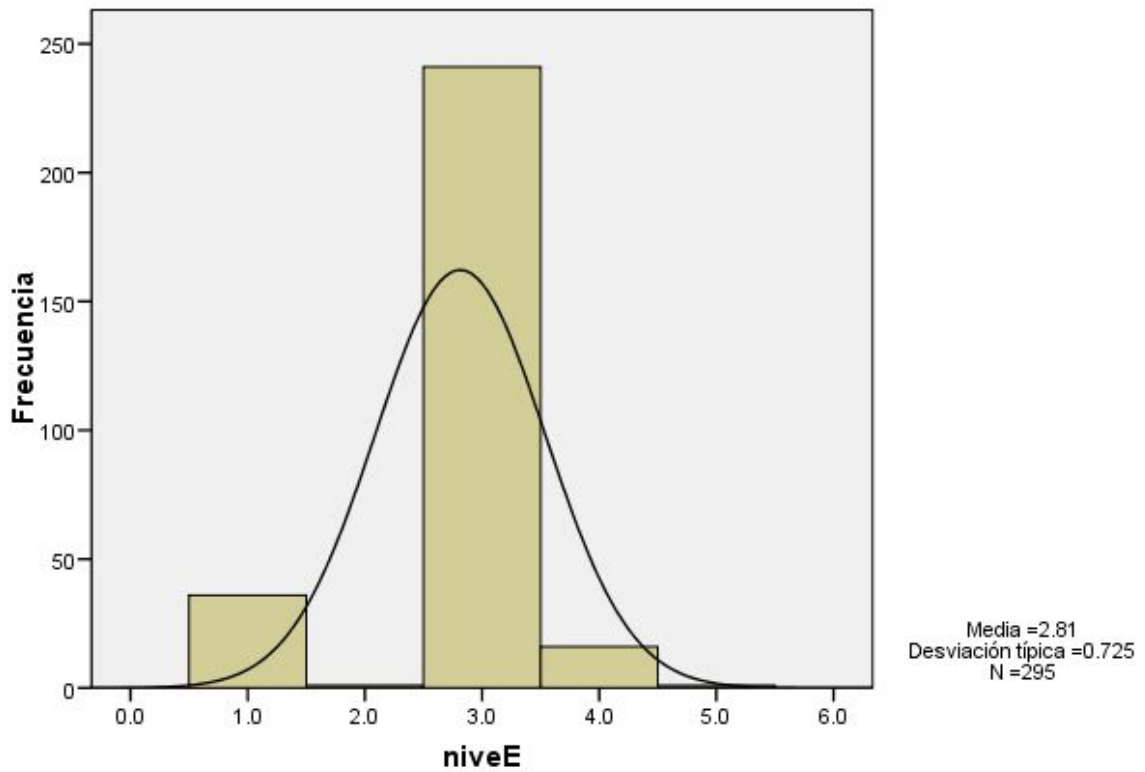
Género

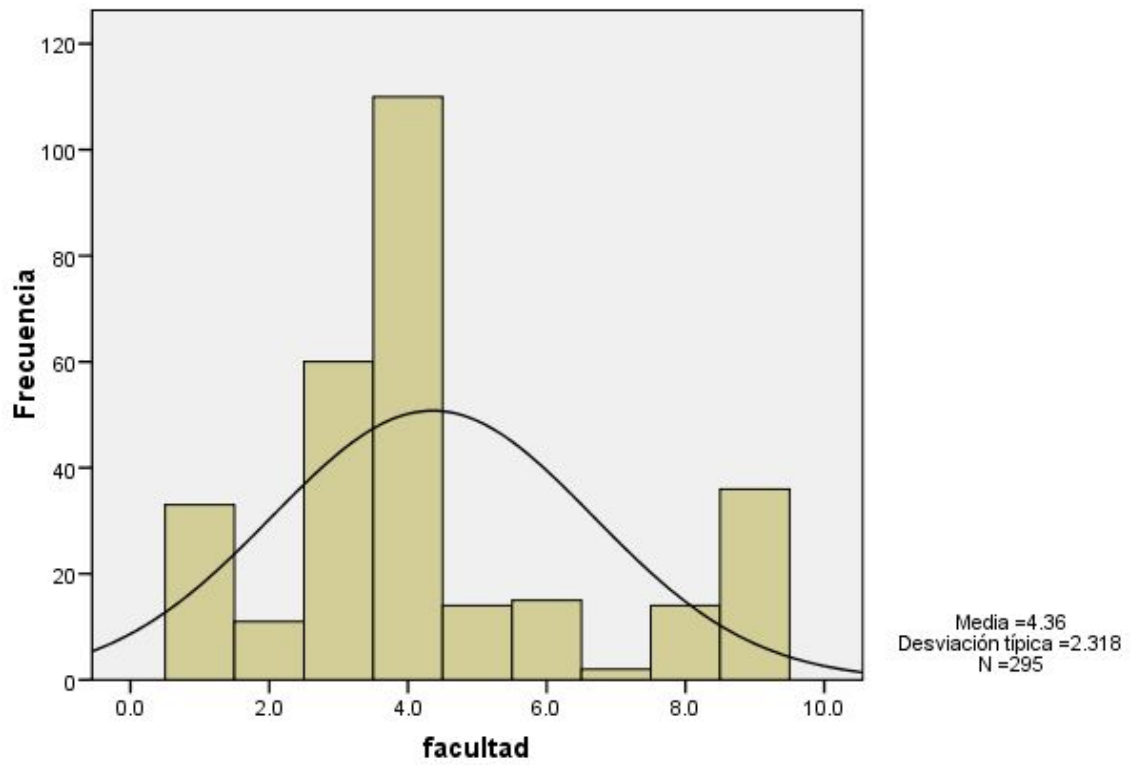
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1.0	164	55.6	55.6	55.6
2.0	131	44.4	44.4	100.0
Total	295	100.0	100.0	

Facultad o escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.0	33	11.2	11.2	11.2
	2.0	11	3.7	3.7	14.9
	3.0	60	20.3	20.3	35.3
	4.0	110	37.3	37.3	72.5
	5.0	14	4.7	4.7	77.3
	6.0	15	5.1	5.1	82.4
	7.0	2	.7	.7	83.1
	8.0	14	4.7	4.7	87.8
	9.0	36	12.2	12.2	100.0
	Total	295	100.0	100.0	

niveE





Usuarios

Estadísticos

TU

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESTUDIANTE	278	93.9	93.9	93.9
	EMPLEADO	18	6.1	6.1	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

APÉNDICE E

TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPOTESIS

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBA DE HIPÓTESIS PRINCIPAL

Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: GENERAL

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	30.260(a)	30	1.009	1.129	.300
Intersección	655.201	1	655.201	733.602	.000
TU	.220	1	.220	.246	.620
NIVELE	3.232	3	1.077	1.206	.308
GÉNERO	2.789	1	2.789	3.122	.078
FACULTAD	2.300	7	.329	.368	.920
TU * NIVELE	.153	1	.153	.171	.679
TU * GÉNERO	1.538	1	1.538	1.722	.191
NIVELE * GÉNERO	.223	1	.223	.249	.618
TU * NIVELE * GÉNERO	.000	0	.	.	.
TU * FACULTAD	4.017	2	2.009	2.249	.108
NIVELE * FACULTAD	2.140	2	1.070	1.198	.303
TU * NIVELE * FACULTAD	.000	0	.	.	.
GÉNERO * FACULTAD	6.869	5	1.374	1.538	.178
TU * GÉNERO * FACULTAD	.000	0	.	.	.
NIVELE * GÉNERO * FACULTAD	.000	0	.	.	.
TU * NIVELE * GÉNERO * FACULTAD	.000	0	.	.	.
Error	236.679	265	.893		
Total	8777.780	296			
Total corregida	266.939	295			

a R cuadrado = .113 (R cuadrado corregida = .013)

Satisfacción y servicios generales

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
GENERAL	295	5.362	.9529
N válido (según lista)	295		

APÉNDICE F

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Estadísticos descriptivos

	N	M	D.E
INSTALACIONES	295	5.581	1.1613
PERSONAL	295	5.523	1.0704
GENERAL	295	5.362	.9529
SERVICIOS_G	295	5.166	1.0311
N válido (según lista)	295		

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tít.
sat	295	1.66	7.00	5.3621	.95287
N válido (según lista)	295				

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. tít.
P8 Tiene colocados los materiales en el lugar que les corresponde	441	5.7415	1.21966
P11 La ayuda para localizar la información que necesito	441	5.7324	1.28490
P4 Atiende amablemente a los usuarios	441	5.7302	1.27287
P3 Muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	441	5.7166	1.31561
P13 La facilidad que da el personal para renovar los préstamos	440	5.7023	1.28952
P12 Al solicitar un servicio encuentro personal disponible para atenderme	441	5.6939	1.29305
P10 La disposición para satisfacer las necesidades de los usuarios	441	5.6939	1.25379
P14 La atención que recibo de referencia presencial	437	5.6911	1.19373
P7 Tiene el conocimiento necesario para atender a los usuarios	440	5.6523	1.26976
P9 El tiempo que utiliza en atender cuando le solicitan un servicio	440	5.6477	1.25406
P5 Comprende las necesidades de los usuarios	441	5.5737	1.27908
P6 Manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	440	5.5568	1.35042
P1 Es atento con los usuarios que requieren un servicio	441	5.5329	1.40274
P2 Les ofrece atención personalizada	440	5.4705	1.42354
P15 La atención que recibo de referencia virtual	437	5.3753	1.37010
N válido (según lista)	431		

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

	N	Media	Desv. típ.
S35 La comodidad del mobiliario de la biblioteca	441	5.5624	1.35053
S37 La facilidad que hay para el estudio en grupos	437	5.4348	1.39082
S36 La cantidad de mobiliario para mis necesidades académicas	442	5.4344	1.42109
S38 El servicio del centro de cómputo de la biblioteca	434	5.4055	1.45814
S34 Los materiales impresos que necesito (libros, revistas y otros)	441	5.3946	1.44234
S21 El fotocopiado de materiales	439	5.3872	1.36171
S20 La facilidad para usar el catálogo de búsqueda	440	5.3750	1.36598
S17 La facilidad que tengo para encontrar los materiales en la estantería	440	5.3568	1.39392
S18 Los cubículos de la biblioteca para trabajo grupal	441	5.3288	1.39750
S23 Los recursos materiales que tiene la biblioteca	440	5.3250	1.43383
S26 Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	438	5.2991	1.35793
S32 Las herramientas de búsqueda (Catálogo, bases de datos)	439	5.2802	1.30728
S22 El préstamo de materiales en reserva	439	5.2779	1.38987
S19 El servicio de revistas electrónicas	440	5.2773	1.32968
S30 La orientación que se da a los usuarios en el uso de base de datos	440	5.2659	1.29295
S24 El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa	439	5.2415	1.38518
S16 El tiempo de préstamos de libros a domicilio	442	5.2376	1.55041
S25 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	439	5.2210	1.33410
S33 La actualización de la página web de la biblioteca	440	5.2068	1.41436
S31 Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	440	5.2068	1.35177
S29 El centro de cómputo tiene suficientes máquinas	441	5.1701	1.43198
S27 El equipamiento es moderno, que me permite un acceso fácil a la información que necesito	440	5.1250	1.40786
S28 Las colecciones de las revistas electrónicas que necesito	438	5.0708	1.36716
N válido (según lista)	420		

Estadísticos descriptivos

	N	M	D.E
146 La limpieza de los espacios de la biblioteca	440	5.9023	1.30776

I47 El sistema de iluminación de la biblioteca	440	5.8477	1.32850
I44 La climatización tanto en invierno como en verano	439	5.8269	1.30230
I45 Los espacios para estudiar o buscar información	440	5.8023	1.29111
I43 La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	440	5.7432	1.34145
I42 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable	440	5.6318	1.37862
I41 Existen espacios tranquilos para estudio individual	439	5.5923	1.44931
I39 La tranquilidad de las salas de estudio	440	5.5409	1.45804
I40 Los espacios de la biblioteca animan al estudio	440	5.5091	1.45703
N válido (según lista)	438		

REFERENCIAS

- Abad García, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- Alonso Magdaleno, M. I. y Zapico Aldeano, L. M. (2000). *Satisfacción del cliente y calidad. Una aplicación al sector sanitario* (Tesis de Maestría). Universidad de Oviedo, España.
- Álvarez Hernández, L. T. (2013). Satisfacción en la atención de usuarios de la biblioteca de la Universidad Bolivariana de Venezuela de Maturín, estado Monagas. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado de <http://atlante.umed.net/wp-content/uploads/usuarios-biblioteca.pdf>
- Álvarez Ibarrola, J. M. Álvarez Gallego, I. y Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (1ª ed.). Madrid: Ideas propias.
- American Library Association. (1988). *De bibliotecología y ciencias de la información* (1ª ed.) Madrid: Díaz de Santos.
- Aniorte Hernández, N. (2013). *Servicios de calidad. Apuntes. Gestión de los servicios socio-sanitarios*. Recuperado de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: Understanding false positives. *QR: American Library Association*, 32(4), 525-539.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación Universidad Complutense de Madrid.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *Consejo regional centro occidente, grupo de trabajo de bibliotecas. Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidente de ANUIES*. México: ANUIES.
- Cabral Vargas, B. (2007). El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea. *Revista de Ciencias de la Información*, 3(6), 15-19.

- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Cuaderno de Investigación* (1ª ed.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 16(4), 276-279. doi:10.1016/S1134-282X(01)77420-9
- Campos Madrigal, C. L. y Muñoz Palomeque, M. (2016). *Validación de instrumento de servicios bibliotecarios*. Ponencia presentada en el 2º Congreso de Investigación Universitaria de la División Interamericana, Montemorelos, México.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Caravia Nogueras, S. (2009). *La biblioteca y su organización*. Madrid: Trea.
- Cárdenas Zardoni, H. (2012). La biblioteca y la biblioteca escolar en la legislación educativa mexicana. *Biblioteca Universitaria*, 15(2), 147-162.
- Carrión Gutiez, M. (1995). *Manual de bibliotecas* (2ª ed.). Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Chowdary, N. y Prakash, M. (2005). Service quality: Revisiting the two factors theory. *Journal of Services Research*, 5(1), 61-75.
- Clark, M. L. y Carter, T. M. (2013). *ALA Glossary of library and information science*. Chicago: American library Association.
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R. y González Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2), 189-198.
- Domenico, G. (1996). Progettare la user satisfaction: Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio. *Biblioteche Oggi*, 9(14), 52-65.
- Domínguez Aroca, M. I. (2005). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. *Revista de Educación a Distancia*, 4, 1-25.
- Duque Olivas, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

- Figueredo Figueredo, A. L. Figueredo Matos, M. C. y Aponte Cabrera, C. (2013). La biblioteca Universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Biblios*, 50, 27-32. doi:10.5195/biblios.2013.77
- Fonte Pacheco, M., Guerrero Concepción, G. y Giráldez Domínguez, R. (2004). *Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios*. La Habana: Infomed.
- Garmendia, J. A. y Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.
- Gea, M. T., Hernán García, M., Jiménez, J. M. y Cabrera, A. (2001). Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias del Centro Médico Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves. *Revista de Calidad Asistencial*, 16(1), 37-46.
- Gill, P. (2002). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Recuperado de http://dgb.conaculta.gob.mx/dgb/Documentos/PublicacioneDGB/BibliotecaBibliotecario/IFLA/DirecctricesBibliotecasIFLA_UNESCO.pdf
- Gómez Barrantes, M. (2012). *Elementos de estadística descriptiva* (4ª ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Gómez Hernández, J. A. (1998). *La biblioteca universitaria: Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Granado de la Orden, S., Rodríguez Rieiro, C., Olmedo Lucerón, M. C., Chacón García, A., Vigil Escribano, D. y Rodríguez Pérez, P. (2007). Diseño y evaluación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital en Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645.
- Guy, S. (1987). *Directrices sobre bibliotecas nacionales. Programa General de Información y UNISIST. UNESCO*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000761/076173So.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Heron, P. y Altman, E. (2010). *Assesing service quality. Satisfying the expectations of library customers* (2ª ed.). Chicago: American Library Association.

- Hernon, P. y Whitman, J. R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality*. Chicago: American Library Association.
- Herrera Viedma, E. y López Gijón, J. (Coords.). (2012). *Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) basado en satisfacción de usuarios*. Granada: Copicentro.
- Iraola Ferrer, M. D., Orduñez García, P. O., Rojas Santana, O., Liriano Ricabal, J. C., Famada Arango, C., Alvarado Velázquez, L. y Monzón Rodríguez, R. (2006). Satisfacción en el servicio de urgencias de un hospital cubano. Informe de usuarios. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 5(18), 285-290.
- Jiménez y Villegas, M. C., Ortega Vargas, M. C., Cruz Ayala G., Cruz Corchado, M., Quintero Barrios, M. M., Mendoza Romero, E., . . . Hernández Treviño, M, E. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58-65
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad* (3ª ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad Miller.
- Lee, H. L. (2000) ¿What is a collection? *Journal of the American Society for Information Science*, 51(12), 1106–1113.
- Lewis, B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence and Planning*, 11(4), 4-12. doi:10.1108/02634509310044199
- Leyva Serrano, M. y Bravo Acosta, T. (2009). Impacto de los servicios de rehabilitación integral en la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina Física y Rehabilitación*, 1(2), 88-95.
- Llano Gil, E. A., Acosta Mursulí, T. C., Conde Lara, E., Bernal Torres, M., Manso Fernández, E. y Sánchez Sánchez, C. (2012). Nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 12(1), 1-11.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Malo de Molina, T. y Martín Montalvo, T. (2005). La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En L. Orera Orera (Ed.), *La biblioteca Universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 187-216). Madrid: Síntesis.

- Martín Montalvo, I. (2007). Estudios de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 9-30.
- Martínez Caro, L., Flores López, E. y Martínez García, J. A. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 99-116. doi:105295/cdg.100162lm
- Martínez Tur, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Marzal García, M. A. y Parra Valero, P. (2010). Bibliotecas integradas: alfabetización en información como estímulo de cooperación. *El Profesional de la Información*, 19(5), 463-468. doi:10.3145/epi.2010.
- Massa de Gil, B., Trautman, R. y Goy, P. A. (1993). *Diccionario técnico de biblioteconomía: español- inglés* (4ª ed.). México: Trillas.
- Mendoza, L. E., Pérez, M. A. y Grimán, A. C. (2005). Prototipo de modelo sistémico de calidad (MOSCA) del software. *Computación y Sistemas*, 8(3), 196-217.
- Miller K. F. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of libqual scores and institutional characteristics* (Tesis doctoral). University of Central Florida, Orlando, USA.
- Mira, J., Aranaz, J., Lorenzo, S., Rodríguez, J. y Moyano, S. (2001). Evolución de la calidad percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. *Psicothema*, 13(4), 581-585.
- Morales Sánchez, V. y Hernández Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital de Buenos aires*, 10(73), 1-1. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (8ª ed.). San Francisco: Thomson.
- Nejati, M. y Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran Central Library. Iran. *Emerald Group Publishing Limited*, 29(6/7), 571-582. doi:10.1108/01435120810894563
- Newstrom, J. W. y Davis, K. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.

- Oliver, R. L. (1994). Conceptual issues in the structural analysis of consumption emotion, satisfaction, and quality: Evidence in a service setting. *Advances in Consumer Research*, 21(1), 16-22.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.2307/1251430
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Payne, A., Díaz Mena, L. J. y Benassini Félix, M. (1996). *La esencia de la mercado tecnia de servicios*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Pinto Molina, M. (1998). Gestión de la calidad en documentación. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, 1, 171-183.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>
- Rader, H. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 3, 209-216.
- Reichheld F. F. (1996). Learning from customer defections. *Harvard Business Review*, 72(2), 56-69.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto a la alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153.
- Riveros, J. y Berne, C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista Médica de Chile*, 135(7), 862-870.
- Rodríguez Gázquez, M, A. y Uribe Londoño, L. M. (2003). Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista. *Revista Lasallista de Investigación*, 1(1), 42-47.
- Rojas Benítez, J. L. (2006). *Diseño de servicios de información: selección de lecturas*. La Habana: Félix Varela.
- Ruíz Bolívar, C. (2002). Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación. *Revista Ciderg*, 1(1), 266-266.

- Ruiz Vaca, J. O. y Martínez Arellano, F. F. (2011). Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información. De los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. *Revista Infomed*, 1, 1-14.
- Rust, R. T. y Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. En R. T. Rust y R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New directions in theory and practice* (pp. 1-9). London: Sage. doi:10.4135/978145222902.n1
- Sánchez Lihon, D. (1983). *Planeamiento, organización y administración de centros de documentación*. Lima: Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo de la Educación.
- Sánchez Vignau, B. S. (2007). Ciencia, investigación y cultura en la biblioteca universitaria actual. *Acimed*, 15(1), 1-1.
- Semertzaki, E. (2012, Agosto). *Why special libraries are the right places to host a knowledge management center*. Ponencia presentada en IFLA Knowledge Management Satellite Meeting, Helsinki, Finland.
- Serna Gómez, H., Barrios Laborda, C., Barrios Fajardo, A. y Castillo Areiza, M. A. (2011). *¿Cómo medir el valor del cliente?* Bogotá: Panamericana.
- Solís Muñoz, M., Escudero Gómez, C., García López, F. y Alonso Durán, M. (2007). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 63-76.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34. doi:10.2307/1252216
- Universidad de Morelos. (2015). *Biblioteca UM*. Recuperado de [http:// biblioteca.um.edu.mx/#](http://biblioteca.um.edu.mx/#)
- Varo, J. (1995). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Verdugo Sánchez, J. A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana* (1ª ed.). México: ANUIES.
- Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research*, 7(1), 49-328. doi:10.1086/208792
- White, E. (1975). *La educación cristiana*. Miami: APIA.
- White, E. (1987). *La educación*. México: APIA.

White, E. (1995). *Primeros escritos*. Miami: APIA.

White, E. (2002). *Patriarcas y profetas*. Bogotá: Quebecor World Bogotá.

White, E. (2005). *Consejos para los maestros*. México: APIA.

Zamora Fonseca, R. y Cañedo Iglesias, C. (2008). La biblioteca virtual: reflexiones y consideraciones teóricas. *Biblios. Revistas de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 33, 1-14.