

## Auditoria de calidad al servicio de la biblioteca de una IES

### *Service quality audit library of a IES*

**Leticia Carolina Cortés López**

Universidad Autónoma del Estado de México  
[carocort@hotmail.com](mailto:carocort@hotmail.com)

**Araceli Romero Romero**

Universidad Autónoma del Estado de México  
[chelitos\\_2@hotmail.com](mailto:chelitos_2@hotmail.com)

**Felisa Yaerim López Botello**

Universidad Autónoma del Estado de México  
[fely\\_yaerim@hotmail.com](mailto:fely_yaerim@hotmail.com)

**Verónica Alvarado Campuzano**

Universidad Autónoma del Estado de México  
[beralvaradoc@gmail.com](mailto:beralvaradoc@gmail.com)

**María de Lourdes Hernández Prieto**

Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli  
[lulahp2003@yahoo.com.mx](mailto:lulahp2003@yahoo.com.mx)

### Resumen

La presente investigación documenta la realización de una auditoría de calidad realizada a la biblioteca de una Institución de Educación Superior. Siendo que es importante conocer el nivel de satisfacción, expectativas de los usuarios a fin de incrementar la calidad en el servicio. El objetivo del estudio es realizar una auditoría de calidad en el servicio a Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Se empleó como instrumento de medición el LibQual creada por la Asociación de Investigación de los Estado Unidos, para definir el tamaño de la muestra se tomó en cuenta la sugerencia de Bartlett, Kotrlik y Higgins (2001), quienes proponen que para calcular el tamaño de la muestra requerido en una investigación donde se utiliza una encuesta con escala Likert debe hacerse uso de la fórmula de datos continuos de Cochran.

### Abstract

This research documents the realization of a quality audit carried out at the library of an institution of higher education. Since it is important to know the level of satisfaction, expectations of users to increase the quality of service.

The aim of the study is to conduct an audit of quality service to Santiago Velasco Ruiz Library, Faculty of Accounting and Administration of the Autonomous University of the State of Mexico.

It was used as a measurement instrument the LibQual created by the Association for Research in the United States, to define the size of the sample was taken at the suggestion of Bartlett, Kotrlik and Higgins (2001), who proposed that to calculate the size of required in a sample where a survey research Likert scale use must be of formula Cochran continuous data is used.

### Palabras Clave / Key words:

Auditoria, Calidad, Servicio, Biblioteca. / Audit, Quality, Service, Library

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

### **Importancia de la Calidad en el Servicio Bibliotecario**

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

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

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

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

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

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

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

Hasta aquí el reporte de la situación actual existente en el Servicio Bibliotecario de las IES. En la siguiente sección, se detallan aspectos relacionados con la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, perteneciente a la Facultad de Contaduría y administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.

### **Biblioteca Santiago Velasco Ruiz**

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

El objetivo de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración en ese momento era el de coordinar los servicios de información bibliográfica con las fuentes de consulta necesarias

para ofrecerlos oportunamente a la comunidad universitaria y al público en general, mediante las siguientes funciones (Patronato de Egresados de Facultad de Contaduría, 1998).

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

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

### **Descripción del problema**

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

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

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

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

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

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Generales**

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

#### **Objetivos Específicos**

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

**Tipo de Investigación**

La presente investigación cuantitativa es:

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

**Hipótesis de Investigación**

**Tabla I. Hipótesis**

	Hipótesis generadas para responderlas
	<p><i>Según la teoría del LibQUAL, existe calidad en el servicio cuando el servicio percibido por el usuario es igual o mayor a sus expectativas, por lo que para probar si la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz tiene una calidad aceptable en cada uno de los puntos que el LibQUAL evalúa, es posible plantear la siguiente hipótesis:</i></p> <p><b>HIPÓTESIS 1:</b> En la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, el servicio que el usuario percibe es igual o mayor a sus expectativas en: afectividad en el servicio, tangibles, acceso a la información, adecuación del lugar y control personal.</p>
	<p><i>En las entrevistas que realizaron Hook, Heath y Berry (2001) para formular el LibQUAL, descubrieron que la mayoría de los usuarios sugería que el aspecto más importante de una biblioteca era el trato que se les brindaba, es por eso que es posible plantear la siguiente hipótesis:</i></p> <p><b>HIPÓTESIS 2:</b> La afectividad en el servicio es la dimensión que más se relaciona con la calidad global en el servicio que brinda la biblioteca Santiago Velasco Ruiz.</p>

**Variables**

**Tabla II. Variables utilizadas durante la investigación**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
----------	-----------------------	------------------------

	¿Qué es?	¿Cómo se mide?
<b>Expectativas del usuario en acceso a la información</b>	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca cuente con el material requerido y tenga horas de servicio adecuadas son características esenciales de una biblioteca excelente.	Reactivos 1-5 del cuestionario.
<b>Expectativas del usuario en afectividad en el servicio</b>	Grado en que el usuario cree que el que los empleados tengan: amabilidad, disposición para proporcionar respuestas, conocimiento, cortesía, seriedad para manejar los asuntos de los usuarios, capacidad para proporcionar una atención individualizada, inspirar confianza y entender las necesidades de los usuarios, es una característica esencial de una biblioteca excelente	Reactivos 6-14 del cuestionario.
<b>Expectativas del usuario en tangibles</b>	Grado en que los usuarios creen que el buen funcionamiento y disponibilidad del equipo son características esenciales de una biblioteca excelente.	Reactivos 15-18 de cuestionario.
<b>Expectativas del usuario en Control Personal</b>	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca brinde las herramientas necesarias para que realicen sus búsquedas <b>personalmente</b> y de manera fácil y confiable son características esenciales de una biblioteca excelente.	Reactivos 19-24 del cuestionario.
<b>Expectativas del usuario en Adecuación del Lugar</b>	Grado en que los usuarios creen que el que la biblioteca sea un espacio adecuado para el estudio, la reflexión y la concentración, es una característica de una biblioteca excelente.	Reactivos 25-29 del cuestionario.
<b>Servicio percibido por el usuario en acceso a la información</b>	Juicios que un usuario tiene con respecto al grado en que la biblioteca cuenta con el material requerido y tiene horas de servicio adecuadas.	Reactivos 30-34 del cuestionario.
<b>Servicio percibido por el usuario en afectividad del servicio</b>	Juicios que un usuario tiene con respecto a la amabilidad, disposición para proporcionar respuestas, conocimiento, cortesía, seriedad para manejar los asuntos de los usuarios, capacidad para proporcionar una atención individualizada, inspirar confianza y entender las necesidades de los usuarios que tienen los empleados de la biblioteca.	Reactivos 35-43 del cuestionario.
	Juicios que un usuario tiene con	Reactivos 44-47 del



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

### Diseño de la investigación

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

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

### Instrumento de medición.

El LibQual es un instrumento creado por la Asociación de Bibliotecas de Investigación de los Estados Unidos, que ha empezado a aplicar como un medio para realizar auditorías de calidad en el servicio de bibliotecas. Debido a la aceptación que ha recibido y a los estudios que lo sustentan, se decidió utilizarlo para llevar a cabo la auditoría de calidad en el servicio de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz.

En su versión 2002, el LibQUAL está compuesto de 25 reactivos destinados a medir **a un mismo tiempo** el servicio esperado, el servicio mínimo aceptable y las expectativas del usuario en

cuatro dimensiones: afectividad en el servicio, control personal, acceso a la información y adecuación al lugar. Para ello, utiliza una escala tipo Likert de nueve puntos.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Muestra. Unidad de análisis.**

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

#### **Muestra.**

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

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

#### **Estimación de error.**

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

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

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

### Determinaciones de tamaño de muestra

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

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

#### Donde:

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

$s$ = estimación de la desviación estándar de la población

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

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

### Recolección de Datos

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

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

Para probar la hipótesis 1 se realizó una comparación de medias entre las expectativas del servicio y la percepción del servicio recibido. Si existía una diferencia significativa entre las medias, quería decir que alguno de los dos aspectos a evaluar era mayor; es decir que el servicio percibido era menor o superaba a las expectativas de los usuarios.

Para probar la hipótesis 2 primero se determinó la calidad en cada una de las dimensiones de calidad evaluadas por el instrumento (afectividad en el servicio, acceso a la información, tangibles, adecuación del lugar y control personal).

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

## **RESULTADOS**

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

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

Por otra parte, la descripción estadística de cada uno de los puntos y variables evaluados por el instrumento contribuye a identificar el estado de la Biblioteca Santiago Velasco Ruiz, en cada

uno de ellos. Lo anterior es una parte de la auditoría de calidad en el servicio de la biblioteca; que se complementa al probar la hipótesis I. De la descripción estadística de reactivos y variables y la comprobación de la hipótesis I es posible conocer el grado en que el usuario se encuentra satisfecho y las áreas en las que es posible mejorar.

Sin embargo, para que esto se convierta en una auditoría de calidad en el servicio productiva es necesario hacer propuestas que permitan mejorar la calidad en el servicio. La comprobación de la hipótesis II el análisis de correlación entre variables, proporcionan una guía para realizar estas propuestas y así incrementar la calidad percibida por los usuarios.

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

### **Descripción estadística**

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

De las estadísticas anteriores, es posible decir que:

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

## Conclusión

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

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

### Tangibles y Control de Personal

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

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

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

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

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

1. Que la administración demuestre mediante acciones que la calidad en el servicio es el eje rector de la organización.
2. Escuchar a los miembros de la organización que tienen contacto directo con los usuarios.
3. Definir cuáles son las necesidades de los clientes y medir en qué grado se satisface éstas.
4. Invertir en formas para cubrir las necesidades de los usuarios.
5. Concientizar a las personas acerca de su rol en la calidad en el servicio y fijar estándares de desempeño en los diferentes puestos de acuerdo con estos.
6. Formar equipos que se encarguen de buscar formas de mejorar la calidad en el servicio una vez que se ha identificado una oportunidad para esto.
7. Incorporar el desempeño en los estándares de servicio como un indicador para determinar sueldos y recompensas.
8. Monitorear continuamente el estado de la organización en relación a la calidad en el servicio.

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

## Bibliografía



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

*rebics.upaep.mx/docs/normas\_abiesi\_prestamo\_interbibliotecario.doc consultada el 23*

*de abril 2012* ABIESI (1984). Normas para el Servicio Bibliotecario en Instituciones de Enseñanza superior e investigación. México: ABIESI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Liljander, V. y Strandvik, T. (1993) Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value. International Journal 01 Service Industry Management, 4(2), 6-28.

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

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

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

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

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