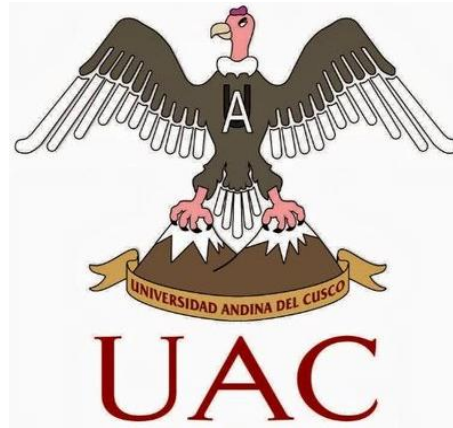




**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019**

Tesis presentada por:

Br. Campana Serrano, Danny Diego

TESIS PARA OPTAR:

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración de Empresas

Asesora:

Lic. Juana Patricia Irrázaval Gavancho

CUSCO, 2019



PRESENTACIÓN

Señores directivos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, coloco a su consideración el trabajo de investigación intitulado *Calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019*, investigación sobre la problemática encontrada en la biblioteca, la cual está vinculada directamente con la calidad de servicio.

Atentamente,

Br. Danny Diego Campana Serrano



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a la Universidad Andina del Cusco por permitirme desarrollarme personal y profesionalmente, en todo el desarrollo y aprendizaje de mi carrera profesional.

A la licenciada Juana Patricia Irrazabal Gavancho, asesora de mi tesis, por su confianza, apoyo y exigencia durante el proceso de esta investigación.

A mis dictaminantes, la Mgtr. Evelyn Jesús Carazas Araujo y el Lic. Joaquín Jordán Serrano, por su continuo soporte y acompañamiento durante el desarrollo de la tesis, y a todas las personas que de una u otra manera me hicieron llegar sus palabras de aliento y apoyo para culminar con éxito esta investigación.



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a mis abuelos, por ser quienes me inspiran y dan fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, principalmente a mi papá por su amor, trabajo y sacrificio durante todos estos años, ya que gracias a ustedes he llegado hasta aquí y me ha permitido convertirme en la persona que soy. Me siento orgulloso y un privilegiado al ser su hijo.

A mis amigos por estar siempre presentes, acompañándome y brindándome apoyo moral en este período de mi vida.

Asimismo, a las personas cuyo apoyo han hecho posible que esta labor tenga éxito, en especial a Gloria, quien me dio fuerza, tranquilidad y compartió sus conocimientos en esta etapa de mi vida.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN II

AGRADECIMIENTO..... III

DEDICATORIA.....IV

ÍNDICE DE TABLASVIII

ÍNDICE DE FIGURASIX

RESUMEN X

ABSTRACT.....XI

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 14

 1.2.1. PROBLEMA GENERAL..... 14

 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 14

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 14

 1.3.1. OBJETIVO GENERAL 14

 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 15

 1.4.1. RELEVANCIA SOCIAL 15

 1.4.2. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS..... 15

 1.4.3. VALOR TEÓRICO 15

 1.4.4. UTILIDAD METODOLÓGICA 15

 1.4.5 VIABILIDAD O FACTIBILIDAD..... 16

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

 1.5.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL 16

 1.5.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL 16

 1.5.3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL 16



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 17

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 17

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES..... 21

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL 22

2.2. BASES TEÓRICAS 24

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO..... 24

2.2.2. METODOLOGÍA LIBQUAL+..... 26

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 30

CALIDAD 30

2.4. VARIABLES 31

2.4.1. VARIABLE 31

2.4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE..... 32

2.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 33

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 34

3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 34

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... 34

3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 35

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN..... 35

3.5.1. POBLACIÓN..... 35

3.5.2. MUESTRA 35

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 36

3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS 38

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO 39

4.1.1. Presentación del instrumento 39



4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado..... 40

4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO 40

4.2.1 Valor afectivo del servicio 40

4.2.2 Biblioteca como espacio o lugar 47

4.2.3 Control de la información 52

4.3. RESULTADO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO 59

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

CONCLUSIONES 65

RECOMENDACIONES..... 67

REFERENCIAS..... 68

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA 73

ANEXO 2: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 74

ANEXO 3: FILÓSOFOS DE LA CALIDAD..... 76

ANEXO 4: INSTRUMENTO 77

ANEXO 5: CUESTIONARIO LIBQUAL ORIGINAL 80

ANEXO 6. PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN 81

ANEXO 7. RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO..... 82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de la variable.....	32
Tabla 2	Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 3	Muestra.....	36
Tabla 4	Distribución de los ítems del cuestionario.....	39
Tabla 5	Descripción de la Baremación y escala de interpretación	39
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad	40
Tabla 7	Empatía	41
Tabla 8	Interés / Motivación	42
Tabla 9	Fiabilidad.....	43
Tabla 10	Seguridad	44
Tabla 11	Valor afectivo del servicio.....	45
Tabla 12	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión valor afectivo del servicio	46
Tabla 13	Disponibilidad	47
Tabla 14	Confortabilidad.....	48
Tabla 15	Comodidad.....	49
Tabla 16	Biblioteca como espacio o lugar.....	50
Tabla 17	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar	51
Tabla 18	Cobertura	52
Tabla 19	Actualización.....	53
Tabla 20	Recursos informáticos	54
Tabla 21	Accesibilidad.....	55
Tabla 22	Navegabilidad	56



Tabla 23 Control de la información	57
Tabla 24 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de la información.....	58
Tabla 25 Calidad de servicio.....	59
Tabla 26 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.....	60



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Empatía..... 41

Figura 2: Interés / Motivación 42

Figura 3: Fiabilidad..... 43

Figura 4: Seguridad..... 44

Figura 5: Valor afectivo del servicio..... 45

Figura 6: Comparación de los indicadores..... 49

Figura 7: Disponibilidad 47

Figura 8: Confortabilidad..... 48

Figura 9: Comodidad..... 49

Figura 10: Biblioteca como espacio o lugar..... 50

Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar..... 51

Figura 12: Cobertura 52

Figura 13: Actualización..... 53

Figura 14: Recursos informáticos 54

Figura 15: Accesibilidad..... 55

Figura 16: Navegabilidad..... 56

Figura 17: Control de la información 57

Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control de la información 58

Figura 19: Calidad de servicio..... 59

Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio 60



RESUMEN

Hoy en día, uno de los recursos más importantes para los usuarios (alumnos, docentes, administrativos y visitantes), son las bibliotecas universitarias porque contribuyen al desarrollo tanto personal, institucional y profesional de los mismos. Sin embargo, el servicio que otorgan las bibliotecas no siempre es de calidad, esto debido a la falta de un buen equipamiento e infraestructura así como con una atención empática, cordial y motivadora del personal que atiende en la biblioteca.

Este estudio tuvo como propósito principal el de describir la calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019. Por esta razón, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Cómo es la calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019? Se desea averiguar cuál es la visión real que poseen los estudiantes en materia de la calidad de servicio entrega la biblioteca especializada, en sus tres dimensiones las cuales son: el valor afectivo, la biblioteca como espacio y control de la información.

La pregunta que orienta este estudio obtuvo respuesta mediante el análisis descriptivo; implicó la aplicación del cuestionario adaptado LibQual. Las respuestas recibidas mostraron que la calidad del servicio de la Biblioteca Especializada fue valorada como medianamente adecuada, obteniendo 3.2 % como promedio. La dimensión valor afectivo obtuvo 2.99 % de promedio. La dimensión control de la información (3.18 %) y la biblioteca como espacio (3.48 %), valorada como regularmente adecuada.

Teniendo esto en cuenta, se recomienda establecer un plan de mejora, con énfasis en la dimensión valor afectivo, a través de programas de capacitación al personal de la Biblioteca Especializada en temas como empatía e interés/motivación por parte del personal que brinda atención en el servicio dado por la biblioteca.

Palabras clave: calidad del servicio, valor afectivo, biblioteca como espacio, control de información.



ABSTRACT

Nowadays, libraries at universities are the most important resource center for users (students, teachers, administrative personal and visitors) since they contribute to their personal, institutional and profesional development. However, the provided service are not always of quality since not have a good equipments and infraestructure as well as with a motivating, emphatic and friendly employees to attend users in a best way.

The main objective of this survey is to describe the quality of the service of the specialized library in Economics, Administration and Accounting of Universidad Andina del Cusco, 2019. For this purpose the research question is: How is the quality of the service of the specialized library in Economics, Administration and Accounting of Universidad Andina del Cusco, 2019? We would like to know what students think about the quality of the service provided by the library specialized in three dimensions: affective value, the library as a place and as a control of information.

The question that heads this research is going to be answered through a descriptive study involving the development of a questionnaire – the adapted questionnaire named LibQual.

The results show that the quality of the specialized library is considerably and regularly good enough; with an affective value dimension having 2.99 % value assigned by students compared to the other two dimensions. The control dimension of information (3.18 %) and the library as a space (3.48 %), valued as regularly adequate.

Taking into account the above, it is suggested to establish an improvement plan, the quality of the affective value dimension must be improved by the development of training programs for employees who work at the specialized library, in topics such as: empathy and interest and motivation from the staff attending the library.

Key words: quality of service, emotional value, library as space, control of information.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el contexto actual, donde predomina la búsqueda o continuidad del licenciamiento y certificación, han surgido nuevas exigencias a la universidad como las de redimensionar sus planes académicos, sus metodologías de enseñanza, la aplicación de recursos de autoaprendizaje electrónicos y de herramientas diversas, en función de formar profesionales acorde a lo solicitado por el mercado laboral que se encuentra en constante superación generando investigación como uno de sus ejes centrales.

Este cambio no ha sido ajeno al Perú, con la entrada de la ley universitaria en el año 2012 en su artículo n.º 28 que habla sobre las condiciones básicas para licenciar a una universidad nombra que se debe cumplir con un equipamiento e infraestructura adecuado para las bibliotecas, laboratorios, entre otros para así desarrollar líneas de investigación el cual habla a profundidad desde el artículo n.º 48 al n.º 54 por ello las universidades peruanas buscaron cumplir con la ley para obtener el aclamado licenciamiento de SUNEDU para así ser el motor que propulse la producción científico-universitaria a través de la investigación, que necesita la sociedad.

Para las bibliotecas universitarias, el recurso más importante son sus usuarios (alumnos, docentes, administrativos y visitantes), porque contribuyen al desarrollo tanto personal, institucional y profesional de los mismos. Por ello, es necesario medir la calidad del servicio realizado por las mismas ya que no solo basta con tener un buen equipamiento e infraestructura.

La biblioteca especializada perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco brinda una diversidad de servicios tales como préstamo interno o externo, salas de lectura o estudio, hemeroteca y biblioteca virtual que no se han medido bajo ninguna metodología de calidad de servicios en los últimos años, lo cual genera un desconocimiento por parte de la universidad y el



personal de la biblioteca sobre el nivel en el que se encuentran cumpliendo con satisfacer los requerimiento de información de los usuarios, siendo por este motivo necesario medir la calidad de servicio que se dado por la biblioteca.

Hoy en día se hace uso de la metodología LIBQUAL la cual es un estándar a nivel mundial para medir este punto de tanta relevancia como lo representa la calidad de servicios que otorgan las bibliotecas a sus usuarios.

Se observó que la atención en las salas de lectura es inadecuada; el personal bibliotecario no muestra estar interesado, motivado ni es empático en cuanto a resolver las consultas de los usuarios o guiarlos en el correcto uso de la biblioteca y sus servicios, ya que se carece de una adecuada señalización o manual de cómo usarlos.

La biblioteca no tomó cuenta el creciente número de estudiantes para mantener sus servicios siempre disponibles, confortables y acogedores; esto se ve reflejado en que solo existen 2 salas de lectura para una facultad con 6 escuelas profesionales con más de 4000 estudiantes que va en aumento; se observó un inadecuado mantenimiento de las máquinas de cómputo, pues muchas de estas están con virus y deberían estar constantemente protegidas, además de no contar con periféricos, un elemento esencial en toda máquina de cómputo. Es necesario mencionar que en su mayoría los espacios de la biblioteca son usados como lugares de descanso y no de estudio donde muchos alumnos van a charlar, cargar sus celulares, lo cual ocasiona bullicio y reduce el espacio para los que van a estudiar o investigar a la biblioteca y repercute de manera negativa por la contaminación sonora.

Asimismo, se observó una inadecuada política de préstamo de material de la biblioteca por 24 horas, debido a que la universidad tiene solo un ejemplar por título. Si algún alumno sacó un libro y por alguna razón no lo devuelve en las 24 horas, cabe la posibilidad de que otro alumno quiera usar el mismo material y con solo una copia existente imposibilita su crecimiento intelectual.

Por todo lo mencionado, se advierte una problemática muy aguda que afecta notoriamente la calidad de servicio que brinda la FCEAC, y consecuentemente la imagen de la FCEAC y de la UAC. Por ello es



necesario responder a la problemática descrita y a la formulación de las respectivas preguntas de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el valor afectivo de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?
- ¿Cómo es la biblioteca como espacio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?
- ¿Cómo es el control de la Información de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

- Describir la calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el valor afectivo de la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- Describir la biblioteca como espacio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.



- Describir el control de la Información de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El estudio adquiere su relevancia a nivel social dado que evalúa la calidad de servicios en la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, con el fin de proponer propuestas que ayuden a mejorar las condiciones en las que se encuentra y el uso que se hace de la biblioteca. Esto permitirá que el servicio brindado sea realizado y percibido como óptimo y de calidad por parte de los usuarios (estudiantes).

1.4.2. Implicancias prácticas

Los resultados que se obtengan en el estudio permitirán al lector conocer la situación real en la que se halla el servicio de atención a los estudiantes, a fin de proponer mejoras en el mismo en beneficio de los usuarios y para que la biblioteca pueda conseguir sus objetivos.

1.4.3. Valor teórico

El aporte teórico que brinda se considera importante porque debido a los resultados de la investigación fortifican las teorías ya existentes y permite aportar algunas ideas sobre la calidad de servicio y los aspectos que deben tener carácter prioritario en la biblioteca con el objetivo de mejorar su calidad.

1.4.4. Utilidad metodológica

En lo correspondiente a la metodología, se justifica en el hecho que la investigación realiza en su proceso una sucesión de pasos y procesos con el propósito de obtener las metas proyectadas al inicio del estudio y la además la realizar una valoración acerca de la aplicación del instrumento - metodología Libqual+.



1.4.5 Viabilidad o factibilidad

El presente estudio es viable, debido a que se tiene un amplio acceso a la información sobre el tema, lo cual permite la realización de la investigación. Asimismo, se tiene a disposición el presupuesto necesario para solventar cualquier incidente que pueda generarse o se precise durante el trayecto de la investigación.

Por tal motivo, la presente investigación se considera factible puesto que posee los recursos que le dan la seguridad de poderla realizar y le permitan lograr la obtención de los resultados acordes al proceso del proyecto de investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La información en la cual se basó el presente estudio corresponde al año 2019.

1.5.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación tuvo lugar en la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. La universidad en mención se encuentra ubicada en la Urbanización Ingeniería Larapa Grande A-5 perteneciente al distrito San Jerónimo, localidad de la provincia del Cusco, región Cusco, Perú.

1.5.3. Delimitación conceptual

El área al que corresponde la presente investigación viene a ser el área de calidad de servicio.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, encontramos variados aportes sobre el tema de investigación.

Verdugo (2015), en su tesis de grado titulada *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: El caso de las universidades públicas de noroeste de México*, Universidad Complutense de Madrid; tuvo como conclusiones las siguientes:

1. La ascendente propagación de entidades educativas dedicadas a la formación profesional, ha hecho que la sociedad comience a requerir que se le garantice la calidad de los servicios pedagógicos prestados por estas instituciones, lo cual ha derivado en la ejecución de programas de evaluación a nivel de educación superior en el país mexicano. Estos aspectos han hecho posible que la biblioteca universitaria tome un papel central dentro del proceso de logro de las metas educativas, debido que los planes y programas de estudios universitarios encuentran soporte académico en los recursos que ellas brindan. Asimismo, se han vuelto espacios donde se desarrolla la docencia, la investigación y la promoción cultural, prácticas exclusivas y neurálgicas de la vida universitaria. En otro punto, la relación de los centros de información con los usuarios cambió puesto que se generan nuevos intereses por parte de estos últimos con el fin de hallar información a través de nuevos medios, por lo cual la biblioteca entiende que debe estar preparada para satisfacer estas necesidades.
2. Con respecto a la evaluación de la biblioteca universitaria, se ha visto un florecimiento de un conjunto de metodologías que abordan este proceso, lo cual ha dado como resultado la búsqueda de la excelencia de estas áreas en el rol que cumplen y el rendimiento que presentan, según el fin que tenga tanto las evaluaciones objetivas (las cuales estudian



cómo operan estas unidades y de la cual se determina criterios que dan idea de la eficiencia y del manejo de los recursos) y las evaluaciones subjetivas (conseguidas a través de lo manifestado por los usuarios lo cual sirve para realizar mejoras en el ejercicio de los centros de información). La sistematización y certificación exigidas a los procesos internos universitarios, han hecho que la diligencia con respecto a la calidad en el área bibliotecaria aumente, aunque se pueden encontrar algunos vicios por los que le resulta difícil para ella introducir cambios que permitan contar con suficiente personal idóneo, aun así los esfuerzos de capacitación han hecho posible una mejora en su desempeño.

3. Con relación a la gestión de la biblioteca universitaria surgieron las normas generales propuestas por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las IES las cuales tienen como propósito servir de guía para el funcionamiento y la construcción de criterios para los modelos de evaluación de las unidades de información, considerando también que la biblioteca debe adquirir la figura de una dirección dentro del organigrama universitario, lo cual favorecería el desarrollo de planes de trabajo y mejora en el presupuesto otorgado a ella.
4. Acerca del estudio realizado este ha observado la conducta de sistemas de bibliotecas universitarias públicas midiendo la calidad de los servicios que brindan, con este fin toma como referencia 3 aspectos relevantes como lo son el valor afectivo (la interacción usuario-bibliotecario), la visión del espacio por parte de los usuarios y por último, la opinión que tienen de los recursos de información y su utilidad. Sobre los resultados solo la dimensión afectiva obtuvo una respuesta positiva, mientras que los espacios y los recursos puntuación negativa. Esto señala que a nivel interpersonal la relación con los usuarios es buena, y eso se resalta si se toma en cuenta las carencias institucionales que actúan como limitantes en su actividad. Acerca de los resultados negativos de las dos dimensiones restantes, concluye que las universidades todavía no se adaptan a la clase de necesidades de los usuarios debido al aumento de la población estudiantil, y la creación de nuevas carreras universitarias. Para finalizar se debe considerar que la



biblioteca es un ente vivo, cuyo objetivo es satisfacer los requerimientos informativos de los usuarios, aunque están varíen.

Núñez (2015), en su tesis de grado titulada *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*, obtuvo las conclusiones que siguen a continuación:

1. Valor afectivo del servicio. Con relación a esta dimensión toma en cuenta los aspectos que el modelo LibQual+ mide con base a las impresiones de la calidad de servicio que el personal entrega en una biblioteca, como lo son: la confianza, amabilidad y atención personalizada que brindan a los usuarios; disposición, conocimiento y presteza para atender y dar respuesta a las preguntas, la comprensión de lo que necesita el o los usuarios y su voluntad de ayudarlos. La investigación pudo constatar que la visión de los alumnos acerca de servicio prestado por el personal bibliotecario es buena, porque la adecuación realizada se acerca a los intereses básicos de los usuarios pero que aún es necesaria una mejoría en los resultados que corresponden a los indicadores de calidad puesto que todavía se encuentra alejado del valor deseado por los alumnos. Acerca de los indicadores de esta dimensión, la confianza en el personal obtuvo la mayor adecuación hasta llegar al punto de ser considerada como una de las fortalezas del servicio. Algo que ya la Oficina de Planeación de la Universidad (2006) había detectado con respecto a la muy buena apreciación por parte de los estudiantes acerca de la atención en su Biblioteca. El indicador que tuvo resultado negativo y cuyo DM Score fue el más bajo correspondió a la falta de comprensión de las necesidades, esto debido que dentro de la labor de servicio se presentan casos complejos y que requieren un manejo intelectual particularmente en búsquedas de información especializada. Este punto considera el investigador que es necesario seguir para superar esta condición puesto que es preciso que las organizaciones puedan demostrar mejor eficiencia, calidad y perfeccionar los servicios a favor de la satisfacción del usuario.



2. Lugar o espacio. Si se toma en cuenta que la definición actual del espacio en la biblioteca se centra en considerar más un lugar destinado para los usuarios donde puedan aprender, ser acogidos, utilizar y compartir recursos. (Harrison, 2002), la evaluación realizada en esta dimensión dio como resultados que los indicadores en relación a la existencia de espacios para trabajos grupales y la señalización interna obtuvieron valoraciones positivas por parte de los estudiantes, caso contrario sucedió con los indicadores relacionados a la disponibilidad de espacio apacible donde se pueda llevar a cabo trabajos individuales, del espacio como estímulo al estudio y el aprendizaje, lugar confortable y acogedor y lugar ideal destinado al estudio, aprendizaje y la investigación tuvieron resultados negativos de insuficiente, por debajo del mínimo aceptable y que factores como el clima y el ruido afectaron la percepción de la adecuación con respecto a este punto.
3. Acceso y Control de los Recursos de Información. Definido como la presencia disponible de la información y su ubicación de forma libre sin limitaciones cuando el usuario la requiere, durante el tiempo que la demanda. Para un buen servicio, las bibliotecas deben integrar a sus procesos estándares que avalen su calidad por lo que se plantea que los materiales deben ser catalogados bajo normatividad internacional (ALA, MESCyT, REBIUN, UNESCO) ya reconocida, ejemplo la aplicación que se da en cuanto a registro de fondos bibliográficos donde el formato MARC41 facilita el acceso e intercambio de información. En este apartado, los resultados señalan que la valoración no fue positiva puesto que los estudiantes consideraron inadecuado el servicio en el total de esta dimensión. Entre los indicadores con puntuación favorable fueron el acceso externo (fuera de las instalaciones de la universidad) de los recursos electrónicos (obtuvo el mayor nivel de adecuación), las opciones para localizar información de modo autónomo dentro del sitio Web; y a la par, los fondos bibliográficos impresos cumplen con atender las necesidades informativas de los usuarios. Los aspectos con valoración negativa fueron la conexión a Internet (evaluada como demasiado lenta), deficiente disponibilidad de libros de textos especializados por carrera e insuficiente en el caso de recursos digitales



en la página web y base de datos, desconocimiento del material actualizado existente en la biblioteca, inadecuados recursos digitales y equipos tecnológicos existentes dentro de ella y falta de habilidad en el uso y acceso al OPAC y a las bases de datos.

4. Difusión de los Servicios de Información. Realizada por diferentes medios como las charlas a inicio del semestre académico, a través de uso y manejo de redes sociales como Facebook, boletines electrónicos y edublogs, al momento de la evaluación, los estudiantes señalan que esta no se realiza de manera adecuada puesto que en el caso de las charlas sobre el uso de la biblioteca no llega a ellos aunque estos expresan que requieren altamente de este servicio el cual debe ser impartido desde el primer ciclo y por carrera. Con respecto a los medios electrónicos utilizados para informar sobre las novedades de la Biblioteca tampoco tuvo resultados favorables, puesto que no era utilizado por los alumnos. Esto último sería consecuencia directa de su falta de uso como herramienta didáctica en los procesos de enseñanza (Olivo, 2015).

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, encontramos las siguientes investigaciones:

Solari (2013), en su tesis de titulación *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca 2013*, Pontificia Universidad Católica del Perú, concluyó:

Las bibliotecas estudiadas presentan un escaso desarrollo ya que no siguen estándares internacionales ni se aplica la automatización en sus procesos, como si se hubieran quedado en el tiempo congeladas a lo realizado en los '70. Con relación a la infraestructura, las instalaciones edificadas para su uso especializado correspondió solo a 4 bibliotecas, pero aun así no cumplen de forma adecuada con su función puesto que los espacios son pequeños por lo que son insuficientes para asistir a toda su comunidad universitaria. En lo que respecta a las colecciones, no son adecuadas para dar respuesta a las solicitudes de información dadas por los usuarios y, en ocasiones, han sido producto de una demanda a corto plazo. Se pone de manifiesto la desidia en el suministro de publicaciones periódicas



(cuyos contenidos brindan información científica más reciente), documentos de referencia y documentos digitales, que pueden verificarse consultando sus listas, inventarios o catálogos. Acerca de los servicios, esta gira alrededor del préstamo de los materiales de la colección, dejando de lado lo que corresponde a los recursos tecnológicos y el aspecto de formación de usuarios. (pp. 83-87).

Huamán, Alfaro & Vílchez (2008), en la investigación *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, PUCP-UNMSM, obtuvieron las siguientes conclusiones:

Los resultados sobre la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado mediante el método LibQual+ señalan que el nivel es percibido medianamente porque las expectativas no son cubiertas en su totalidad. Las evaluaciones de las 3 dimensiones propuestas revelaron que en “compromiso con el servicio” los encuestados afirmaron que sintieron de parte del personal de servicio cortesía y un trato adecuado aunque en el caso del personal técnico hubo insatisfacción porque no consiguieron actuar de forma precisa a las búsquedas específicas. La percepción sobre el “acceso a la información” es que la colección no ha crecido lo suficiente para que cubra las necesidades de investigación. Por otro lado, se revela que no hay dominio acerca el acceso y uso de los materiales digitales como bases de datos y el catálogo automatizado por parte de los estudiantes. Estas dos dimensiones aprobaron con puntaje mínimo la evaluación, mostrando por lo tanto adecuación, no siendo el caso en la tercera dimensión “biblioteca como lugar”, donde los resultados fueron negativos. Los estudiantes sintieron que no hay suficientes espacios para el estudio, falta de mobiliario y excesivo ruido además de falta de acción por parte de los trabajadores para controlar dicha situación.

2.1.3. Antecedente local

Cuchillo (2018), en su tesis de grado *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del*



Cusco, Universidad Nacional de Educación, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Para realizar la mejora de calidad de servicio se plantea que se estructure mejor la planificación seguido de la organización y dirección.
2. Existe relación entre dirección y calidad de servicio esto evaluado con los estadísticos de correlación de Pearson y Spearman superiores al 0,6.
3. Existe relación entre organización y calidad de servicio esto evaluado con los estadísticos de correlación de Pearson y Spearman superiores al 0,7.
4. Existe relación entre gestión y calidad de servicio esto evaluado con los estadísticos de correlación de Pearson y Spearman superiores al 0,8.
5. A la pregunta general de existe relación entre la calidad de servicio y gestión se aprecia que si existe relación directa con un valor de Pearson de 0,84.
6. La planificación se encuentra en un estado promedio de manera regular.
7. La organización está inclinada hacia el puntaje inferior lo cual indica que la opinión de organización es baja.
8. En sentido de dirección se precia que existe grupos diferenciados por el aula amerita más estudio para saber cuáles serían estos grupos y poder establecerlos.
9. La precepción de la gestión se ve inclinada hacia muy bajo puntaje lo cual indica que la gestión se ve en malas condiciones.
10. El servicio de atención falta mejorar esto representado por la inclinación de las notas a bajos puntajes.
11. Disconformidad de la atención de usuario.
12. Los trabajadores consideran que la planificación para el desarrollo es muy limitada.
13. La calidad de servicio, en visión general, está en un estado bueno con una tendencia a considerarse baja.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Es importante acotar que el concepto de calidad ha evolucionado paulatinamente a lo largo del tiempo. Han surgido, a la vez, términos asociados como gestión de la calidad, modelo de gestión y otros. La calidad es un concepto filosófico, clave en el mundo actual.

Desde un enfoque filosófico, encontramos a Bondarenko, quien señala que Aristóteles, en sus estudios acerca del cualitativismo, introdujo el término como categoría y concepto filosófico. Este tema siglos posteriores fue nuevamente estudiado por Kant y Hegel. Kant expuso que sobre la transición de la calidad potencial (llamada también interna) a calidad real (conocida como externa) y lo añadió a su sistema de conceptos. Hegel postulo la preminencia de la de la calidad sobre la cantidad, la incorporó a las categorías del ser además planteó la ley de la transición de lo cuantitativo hacia una calidad nueva (Bondarenko, como fue citado en Campana y Chamorro, 2012, p. 31) (Ver anexo).

La definición *de calidad de servicio* apunta a la contrariedad entre lo que desea el usuario en torno a un servicio y la percepción que llega a tener una vez recibido el servicio. Este servicio es el eje que determina la satisfacción de un cliente. Actualmente, la expresión calidad de servicio se halla vigente en casi todas las áreas y disciplinas del saber. En ese sentido, Deming (1989, p. 145) señala que “la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio” se entiende que la satisfacción va relacionada directamente con el concepto de calidad que pueda poseer el cliente una vez obtenido el servicio. Deming continúa señalando que si el cliente “tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”; debido a esto se establece que la percepción de la calidad dependerá del grado en que satisfizo al usuario las formas y



características del servicio. De hecho, la noción de satisfacción del cliente se encuentra entroncado con el constructo “calidad de servicio”. El punto central expresa a la calidad durante la práctica del servicio y su adaptabilidad guiada según las expectativas y necesidades del cliente (Pérez, 2009, p. 21).

Por otro lado, entre los principios que se deben considerar cuando se refiere a calidad de servicio, tomaremos los establecidos por Horovitz (citado en Ku, 2018, p. 20), los cuales serían:

1. El poder de juzgar un servicio radica en el cliente.
2. Quien determina la excelencia que debe tener un servicio es el cliente.
3. Para la obtención de beneficios y destacarse sobre otras organización debe la empresa trazarse metas para conseguir sus objetivos.
4. Las expectativas de los clientes siempre deben ser tomadas en cuenta por parte de la empresa.
5. Está en poder de las empresas crear y concretar normas precisas que les ayuden a lograr la calidad en el servicio.
6. Se requiere constante esfuerzo y disciplina para llegar a tener cero fallas. A esto último se le llama excelencia.

En términos de servicio, la calidad vendría a ser la emisión de un juicio o actitud que se expresa de forma global acerca de la superioridad que posee o no el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, como fue citado en Duque, 2005, p. 68). Se entiende que la calidad es percibida como subjetiva, porque tienen características multidimensionales suponiendo por lo tanto un alto nivel de abstracción que las otras propiedades específicas del producto.

Fueron, precisamente, Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes, en 1988, como resultado de algunas investigaciones y pruebas, crearon el modelo SERVQUAL, el cual tuvo como objeto el de cuantificar la calidad de servicio. Esta herramienta de evaluación permite la medición estableciendo que la calidad está sustentada en 5 dimensiones de carácter genérico y es resultado de la diferencia obtenida entre lo esperado por el cliente y su percepción acerca de lo



recibido en el servicio. Es del modelo SERVQUAL, de donde se deriva la metodología LibQual, aplicada a la evaluación de la calidad de las bibliotecas.

2.2.2. Metodología LibQUAL+

La calidad de servicio está ligada a la percepción de los usuarios. La calidad del servicio estaría ligada a la posibilidad de la menor distancia que pueda darse entre las expectativas proyectadas por el cliente en relación a un servicio y la percepción que luego tiene cuando ya se da la utilización del mismo por lo cual es imperante medir dicha percepción del usuario, para esto existen modelos establecidos para recoger los datos entregados por los usuarios como es el modelo LibQUAL+. (Fushimi, 2011). Como indica la autora, en la actualidad, este método encuentra su base en la evaluación de las tres dimensiones que caracterizan la calidad del servicio:

- El valor afectivo del servicio
- La biblioteca como espacio y
- El control de la información.

Estas dimensiones no pueden ser observadas de forma directa y para evaluarlos requiere la medición de cada una tomando en cuenta una serie de aspectos (Ver instrumento original en Anexo 5).

LibQual está organizado en cuatro partes:

1. Una primera parte contiene los datos personales del encuestado
2. Contiene un cuestionario con 22 preguntas
3. Un espacio de opinión para el usuario
4. Un espacio donde la biblioteca incluye preguntas.

Las dimensiones son:

A. Valor afectivo (VA)

Entendida como la percepción que poseen los usuarios sobre la cortesía demostrada por los trabajadores y como estos son capaces de ganar la confianza y seguridad en ellos (Fushimi, como fue citada en Girón, 2017, p. 27). Comprende los siguientes indicadores:



1. Empatía

La empatía es un componente importante de la cognición social que contribuye a la propia capacidad de comprender y responder de una forma adecuada adaptándose a las emociones del otro, tener éxito al comunicarse emocionalmente, y motivar el comportamiento pro-social (Parra, 2017, p. 96).

2. Fiabilidad

Referida a la capacidad y destreza para realizar de manera confiable y cuidadosa el servicio al cual la organización se comprometió. Esto señala, que cumple con lo prometido acerca de entregas, suministro, resolución de problemas y precios acordados. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009).

3. Interés/motivación

Dentro las diferentes teorías psicológicas, la definición de interés adquiere variedad de sentidos. Ejemplo de ello, es lo que propone Piaget, para quien viene a ser algo distinto y evolutivamente anterior a la voluntad; Por otro lado, el psicoanálisis señala que está más enlazado con el egoísmo (interés del yo), en contraposición al altruismo o (interés por el otro). En general, el interés puede ser definido como la conducta motivada por un objetivo deseado. (Cazau, 2003). El concepto de motivación alude grupo de motivos que participan en el proceso de elección, de acuerdo con su origen estos pueden ser fisiológicos e innatos al hombre como lo son el sueño y el hambre, por otro lado también se encuentran los motivos sociales adquiridos cuando el individuo comienza a interactuar con otros miembros de la sociedad, durante su formación de valores, normas y relaciones sociales institucionales, es decir en su proceso de socialización. (Engler, 1996, pp. 353-354).

4. Seguridad

Definida como un estado mediante el cual puede controlarse situaciones y condiciones donde puedan presentarse o causar peligros y/o perjuicios de forma físicas, psicológicas o materiales, esto con el objetivo de salvaguardar el bienestar y la salud a nivel individual y colectiva. Es una de las fuentes indispensables de la



vida en el día a día, por el que se accede al que el individuo y a la comunidad cumpla sus aspiraciones. (Organización Mundial de la Salud, 1998, p. 1).

B. La Biblioteca como espacio (ES)

Una dimensión que trabajaremos en esta investigación es la biblioteca como espacio. Para ello se considerará lo planteado por Fushimi (citada en Girón, 2017, p. 27), quien sostiene que debe considerarse dentro de las características que han de estudiarse con respecto al lugar destinado a la biblioteca dependen de la funcionalidad del espacio, los rótulos u otros elementos que sirvan en la señalización, y además como un sitio cuyo ambiente predisponga al estudio; estos detalles forjan la percepción de parte de los usuarios sobre la infraestructura que la institución educativa destina para su centro de servicios bibliotecarios. Al hablar de la utilidad de los recursos de biblioteca no solo se refiere a la colección de materiales impresos que posee sino como lo señala Rodríguez (2014) los usuarios requieren de los nuevos instrumentos y herramientas que les permitan acceder a la información y poder formar conocimientos que compartir. De acuerdo a LibQual, comprende:

1. Disponibilidad

Esta se da cuando un elemento tienen la capacidad de hallarse en un estado en el que pueda desempeñar una función solicitada bajo condiciones que se le hayan determinado dentro de un momento dado, contemplando que está provisto de los recursos externos necesarios. (UNE-EN, como fue citado en Asociación Española para la Calidad, 2013).

2. Confortabilidad

Es definida por Spanish Oxford Living Dictionaries (s. f.) como el efecto “que produce bienestar material y descanso”. Confortable, es en realidad, un adjetivo para referirnos a algo que conforta o alienta, o que es agradable o placentero. En este sentido, podemos decir que confortables pueden ser unas palabras, un abrazo, una



palmada en el hombro. Confortables son acciones o gestos que nos animan o consuelan, que nos dan fortaleza o confianza.

3. Comodidad

Entendemos por Comodidad al conjunto de situaciones y condiciones que rodean a un ser vivo y que le permite que su vida sea cómoda y placentera, no está relacionada con la provisión de lujos, sino con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo. El término comodidad, que proviene de la palabra latina *commoditas*, generalmente se refiere a lo que se necesita para sentirse comfortable” (Venemediacomunicaciones, 2011.2019) Para el caso de la presente investigación, comodidad hace referencia a los servicios que presta la biblioteca en torno a fotocopidora, equipos para la consulta de catálogos en línea, acceso a internet, sala de actualidad, entre otros.

C. Control de la información (CI)

Se caracteriza por la rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos; Esto es, si las herramientas para recuperar información tienen un comportamiento eficaz para que el usuario consulte y halle información de manera autónoma. (Fushimi, 2010, como fue citada en Girón, 2017, p. 27) De acuerdo a LibQual, comprende:

1. Cobertura

Se conoce como cobertura a todo lo que se encuentra encima de algo, colocado expresamente con el objetivo de preservar o efectuar cierta función que se verá magnificada con el fin de garantizar su continuidad. (Concepto definición.de, s/f). En nuestro caso, la cobertura comprende la disponibilidad de bibliografía impresa y digital para solventar los requerimientos de información de los usuarios.

2. Recursos informáticos

“Se refiere a las aplicaciones, herramientas, dispositivos (periféricos) y capacidades con los que cuenta una computadora” (Vilca, 2016, p. 4).



3. Actualización

Relacionado al proceso y la consecuencia de actualizar. Con respecto al verbo sugiere al logro de que algo se torne actual; quiere decir, agenciar que se encuentre al día. Partiendo de este significado, la actualización puede ser utilizada en diversos contextos.

4. Navegabilidad

Su definición alude a la facilidad que puede tener el visitante para transitar dentro de un sitio web a través de las secciones y páginas que lo conforman.

En el proceso de creación, el diseñador debe proponer una interfaz web clara, que brinde opciones a los usuarios que le permitan acceder a la información necesaria para saber dónde se encuentra ubicado, dónde estuvo anteriormente y hacia dónde puede ir (GlosarioIT, 2009-2019).

5. Accesibilidad

Se considera a la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona (incluidas quienes presenten limitaciones motoras, de comunicación o entendimiento) pueda ir sin dificultad a un lugar, objeto o servicio. (Observatorio de la accesibilidad, s/f, párr. 1).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad: El término 'calidad' es definido por la Real Academia Española (2018) como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor".

2.3.2. Satisfacción del cliente: Se conceptúa como la divergencia entre la percepción y la expectativa que se tiene de un producto. La inclusión del vocablo expectativas, da la noción un perfil dinámico y cambiante, en la medida que estas suelen ser desiguales de unos clientes que en otros y además variar con el tiempo, que no figuraba en la definición de calidad "fitness for use".

2.3.3. Biblioteca: para la American Library Association es definida como la organización compuesta por personal, colecciones e instalaciones



que en conjunto tienen como objetivo dar asistencia a los usuarios durante el proceso de formación de conocimientos a través de la transformación de la información. Dentro de las actividades de formación, aprendizaje e investigación es considerada un pilar principal en las instituciones de educación universitaria proveyendo de servicios de calidad, encaminados hacia el incentivo de la excelencia académica de la institución a la que pertenece. (Association of College & Research Libraries, 1989).

2.3.4. La biblioteca en la actualidad: Sanabria Barrios (2013) considera que la biblioteca apoya en la función educativa de la universidad mediante la generación de competencias en información en los miembros de la comunidad estudiantil quienes en un futuro serán profesionales, por este motivo urge que la institución dé una mayor presencia a la biblioteca integrándola en sus procesos educativos.

2.3.5. El servicio en la biblioteca: La biblioteca ha pasado por cambios durante el siglo XXI que le ha permitido pasar de un lugar monótono que servía de resguardo de las colecciones bibliográficas, a un nuevo modelo donde se comporta más como organismo vivo que de forma dinámica participa activamente en las nuevas formas de aprender convirtiéndose así en una figura clave dentro de estos procesos pedagógicos al brindar diversos servicios en especial, con un marcado acceso a recursos que les permitan superar las barreras de los muros, permitiendo a la comunidad universitaria acceder a ellos desde cualquier lugar donde se encuentre, favoreciendo de este modo el aprendizaje autónomo o grupal mediante las tecnologías y conexión a Internet que la Biblioteca le pueda proveer. (Núñez, 2014, p. 4).

2.4. Variables

2.4.1. Variable

- Calidad de servicio

2.4.2. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Conceptualización de la variable Calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de servicio</p> <p>En términos de servicio, la calidad significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16).</p> <p>De acuerdo con la metodología LibQual, se han identificado tres dimensiones de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valor afectivo del servicio, • La Biblioteca como Espacio • Control de la Información. <p>(Fushimi, citada en Girón, 2017)</p>	<p>Valor afectivo del servicio</p> <p>“Percepción que tienen los usuarios acerca de la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen de generar confianza y seguridad en los usuarios” (Fushimi, 2010, citada en Girón, 2017, p. 27).</p>	<p>Empatía</p> <p>Interés/motivación</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p>
	<p>Biblioteca como espacio o lugar</p> <p>“Espacio funcional, señalización y ambiente de estudio; directamente vinculado a la percepción que tienen los usuarios de la infraestructura de la biblioteca” (Fushimi, citada en Girón, 2017, p. 27)</p>	<p>Disponibilidad</p> <p>Confortabilidad</p> <p>Comodidad</p>
	<p>Control de la Información</p> <p>“Rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos; es decir, si los instrumentos de recuperación de información son eficaces para el usuario busque y encuentre la información de forma independiente” (Fushimi, citada en Girón, 2017, p. 27)</p>	<p>Cobertura</p> <p>Recursos informáticos</p> <p>Actualización</p> <p>Navegabilidad</p> <p>Accesibilidad</p>

Fuente: Elaboración propia en base de la metodología LibQual.



2.4.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Valor afectivo del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Empatía• Interés/motivación• Fiabilidad• Seguridad
	<ul style="list-style-type: none">• La biblioteca como espacio	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad• Confortabilidad• Comodidad
	<ul style="list-style-type: none">• Control de la información	<ul style="list-style-type: none">• Cobertura• Recursos informáticos• Actualización• Navegabilidad• Accesibilidad

Fuente: Elaboración propia en base de la metodología LibQual.



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Debido al propósito y condiciones que presenta la investigación aquí presentada, se le considera de tipo básica puesto que "tiene por fin el de aumentar y ahondar sobre los conocimientos científicos ya presentes sobre la realidad. Por lo tanto, las teorías científicas vienen a ser su objeto de estudio, puesto que son analizadas con el fin de perfeccionar sus contenidos" (Carrasco, como fue citado en Cárdenas, 2016, p. 51).

El tipo de investigación de acuerdo al número de la variable de interés, puede ser descriptiva o analítica. La presente investigación, presenta una sola variable, por tanto es de tipo descriptiva. De acuerdo con Hernández y otros, la investigación descriptiva busca: detallar propiedades, características y perfiles tanto de personas, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que sea sometido a análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 98). Como va a tomarse en cuenta los datos en una ocasión única, el tipo de investigación es transversal.

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación presentada es de enfoque cuantitativo. Se denomina cuantitativa, debido que examina una única realidad que no cambia sino que es observada y medida, estos dos pasos sirven para conocer su situación problemática y poder realizar la descripción, reconociendo la variable investigada partiendo de los datos obtenidos los cuales están representados numéricamente y que serán posteriormente analizados mediante pruebas estadísticas. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Diseño de la investigación

Para el presente estudio se escogió el diseño de tipo no experimental-transversal: no experimental porque se ha identificado un conjunto de aspectos que representan el objeto de estudio y se procederá a la observación de los datos. No se manipula deliberadamente la variable.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), en lo referente a esta clase de diseño, señalan que no se realiza manipulación deliberada de las variables, en lugar de eso solo se procede a observarlas por motivo de análisis de los fenómenos dentro su ambiente natural. En ese sentido, los datos que se observan en la investigación, se recogieron como producto de la observación del fenómeno a estudiar.

3.4. Alcance de la investigación

En este estudio, se determinó que el alcance fuera descriptivo debido que sostiene como propósito el de conocer la calidad del servicio de la biblioteca especializada perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

Teniendo como guía los fines del estudio realizado, la población está constituida por los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco que son un total de 4167 estudiantes.

3.5.2. Muestra

La muestra fue determinada mediante aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

- n: Tamaño de la muestra
- Z^2 : Nivel de confianza $Z = 95 \% = 1.96$
- p: Variabilidad positiva $p = 0.5$
- q: Variabilidad negativa $q = 0.5$
- N: Tamaño de la población. $N = 4167$
- d^2 : Error $d = 5 \% = 0.05$
n= 352

Tabla 3

Muestra

CARRERAS	POBLACIÓN	MUESTRA
Economía	1095	91
Contabilidad	1128	93
Finanzas	140	12
Administración	1205	100
Negocios Internacionales	476	39
Marketing	211	17
Total	4255	352

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Para un estudio adecuado se utiliza la siguiente técnica:

Encuesta. Es una técnica cuantitativa que utiliza estándares en sus procedimientos de interrogación aplicados sobre una muestra de sujetos que representan a un conjunto poblacional con el objetivo de medir numéricamente sus características objetivas y subjetivas dentro de su vida diaria,

Los datos son obtenidos a través de la ejecución de un grupo de preguntas normalizadas orientadas a la muestra representativa o a la población que será estudiada estadísticamente. Los sujetos de estudio pueden ser personas, empresas o instituciones, y el objetivo es saber sobre hechos en particular, ideas y opiniones, así como las características de los participantes. (Johnson & Kuby, como fue citado de EcuRed, 2012).

3.6.2. Instrumentos

Los instrumentos aplicados fueron: El cuestionario del modelo LibQual y observación documentaria.



Para Hernández, el cuestionario es el medio por el cual se realiza el registro de los datos observados, es decir es un instrumento que permite la medición de la representación auténtica de dichos datos con respecto a las variables que se quiere estudiar.

El cuestionario del modelo LibQUAL+, según Aguado & Archuby (2011), es un instrumento que facilita saber la calidad de los servicios que ofrecen los centros de información partiendo de los datos dados por los usuarios acerca de lo que percibe en dichas unidades. En relación de los servicios otorgados por las bibliotecas; se trabaja con un cuestionario de 22 interrogantes agrupadas a su vez en 3 dimensiones: El valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y el control de la información.

Para fines de la investigación se ha adaptado en relación a la escala, presentado una escala cualitativa de valoración de nunca, como valor mínimo y siempre, como valor máximo.

La metodología LibQUAL+ es la más aceptada para medir la percepción de los usuarios en la calidad de servicios en los centros información llamadas también bibliotecas; es una metodología estandarizada la cual fue elaborada en base a la metodología SERVQUAL la cual fue hecha en los años 80 con el fin de medir la percepción de los clientes de la calidad de servicios en las empresas. (Ver anexo 4).

En la recolección de datos asociados a este estudio se aplica la técnica del análisis documental.

Esta técnica, de acuerdo con UNIVALLE, consiste en el análisis de fuentes impresas como libros, revistas, memorias, actas, periódicos, revistas entre otros; y las no impresas como aquellos elaborados a mano: manuscritos, cartas, objetos culturales, entre otros; lo cual aporta la comprensión de los problemas sociales, hechos sociológicos, antropológicos, psicológicos o educativos a los que cuyo contenido es el tema que abordan. (Universidad del Valle-MEC, 2013).



3.7 Procesamiento de datos

Los datos recogidos por la guía de revisión fueron procesados a través de una base de datos con el soporte de un procesador de texto (Word).

Los datos obtenidos mediante el cuestionario son procesados mediante el uso del programa estadístico SPSS 22 y el paquete Microsoft office, específicamente Excel.

Acerca de los datos recolectados mediante el cuestionario del modelo LibQual cuya labor primordial es de analizar las opiniones, para el proceso se adapta el modelo de acuerdo a la problemática planteada., el usuario asigna a cada uno de los 22 ítems, una escala cualitativa de nunca, como valor mínimo y siempre, como valor máximo.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para realizar la descripción de la calidad de servicio de la biblioteca especializada de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (CEAC) de la Universidad Andina del Cusco, se encuestó a 352 estudiantes de la Facultad de CEAC, los cuales respondieron 22 ítems distribuidos de la forma siguiente:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad de Servicio	Valor afectivo del servicio	Empatía	1, 2, 3
		Interés/motivación	4, 5, 6, 7
		Fiabilidad	8
		Seguridad	9
	La Biblioteca como Espacio	Disponibilidad	10, 11
		Confortabilidad	12, 13
		Comodidad	14
	Control de la Información	Cobertura	15, 16
		Actualización	17, 18
		Recursos informáticos	19
		Accesibilidad	20, 21
		Navegabilidad	22

Fuente: Elaboración propia

Fue necesario utilizar la escala de baremación e interpretación para realizar las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas.

Tabla 5

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de interpretación
1.00 – 1.80	Inadecuado
1.81 – 2.60	Regularmente inadecuado
2.61 – 3.40	Medianamente adecuado
3.41 - 4.20	Regularmente adecuado
4.21 – 5.00	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para establecer la fiabilidad del cuestionario implementado para la descripción de la calidad de servicio de la biblioteca, fue utilizada la prueba estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, y su regla de decisión fue:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach resulta mayor o igual a 0.8. Se considera por lo tanto que el instrumento es fiable, puesto que se establecen que las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach tiene como resultado ser inferior a 0.8. Se entiende que el instrumento no es fiable, debido a la variabilidad heterogénea que revelaría las mediciones.

Se hizo uso del software SPSS con el fin de hallar el coeficiente de Alfa de Cronbach, dando como resultado:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.90	22

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 6, la prueba del Alfa de Cronbach tuvo como resultado el valor de 0.90, este resultado determina que el instrumento utilizado es fiable para la recolección de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Con el fin de realizar la descripción de la calidad de servicio de la biblioteca estudiada, se detalla las dimensiones de: valor afectivo del servicio, biblioteca como espacio o lugar y control de la información.

A continuación se presentan los resultados:

4.2.1 Valor afectivo del servicio

El fin fue describir el valor afectivo del servicio de la biblioteca especializada de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco.

4.2.1.1. Resultados indicadores de D. Valor Afectivo de Servicio

Tabla 7

Empatía

	f	%
Inadecuado	30	8.5 %
Regularmente inadecuado	52	14.8 %
Medianamente adecuado	200	56.8 %
Regularmente adecuado	61	17.3 %
Adecuado	9	2.6 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

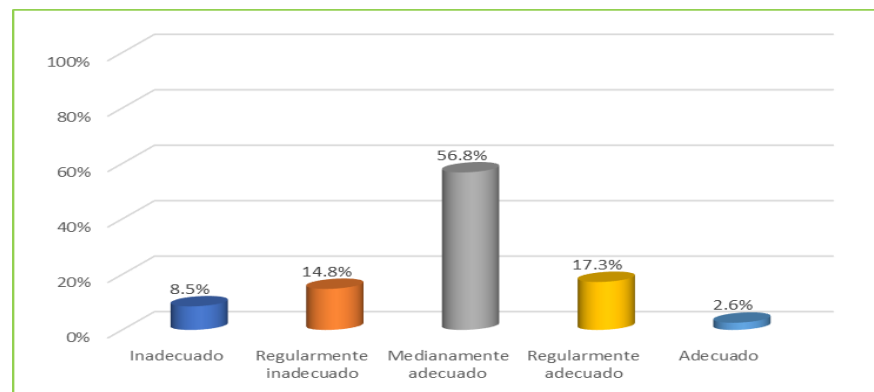


Figura 1. Empatía

a) Interpretación y análisis indicador empatía:

En la tabla 7 y figura 1 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador empatía de la dimensión valor afectivo, identificándose que el 56.8 % de la muestra de estudio considera que el indicador es medianamente adecuado. El 17.3 % piensa que es regularmente adecuado; el 14.8 % señala que es regularmente inadecuado; el 8.5 % lo estima adecuado y el 2.6 % de los estudiantes lo considera adecuado.

Esta valoración nos indica que más de la mitad de los estudiantes consideran que la empatía que emana del personal que atiende en la biblioteca es medianamente adecuada. No están disconformes pero a la vez es probable que necesiten que el personal que presta atención en la biblioteca especializada, buena disposición en responder las consultas que les hagan los estudiantes; ofrezca un buen trato, la atención y la cordialidad sean mejores. Ello se evidencia en que solo el 2.6 % considera que la empatía en el servicio de la biblioteca es adecuado.

Tabla 8
Interés / Motivación

	f	%
Inadecuado	22	6.3 %
Regularmente inadecuado	107	30.4 %
Medianamente adecuado	133	37.8 %
Regularmente adecuado	74	21.0 %
Adecuado	16	4.5 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

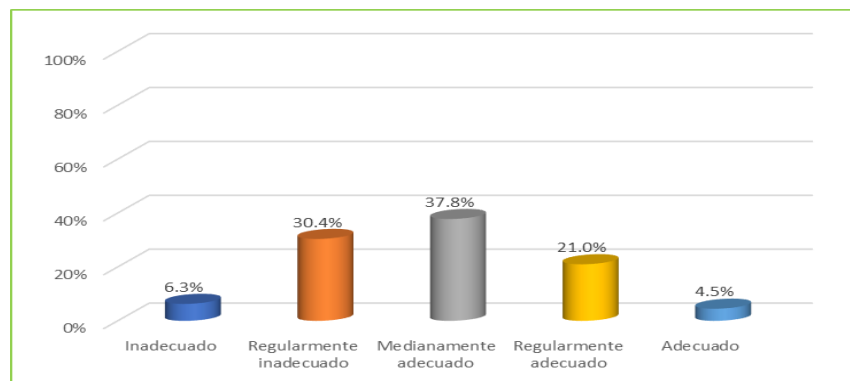


Figura 2. Interés / Motivación

b) Interpretación y análisis indicador interés / motivación:

La tabla 8 y figura 2 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador interés/motivación de la dimensión valor afectivo, identificándose que el 37.8 % de los estudiantes consideran que el interés y motivación que se perciben es medianamente adecuado; el 30.4 % considera que es regularmente inadecuado; el 21 % considera regularmente adecuado; el 6.3 % lo señala como inadecuado y el 4.5 % sostiene que es adecuado.

Estos datos indicarían que el indicador interés/motivación que se encuentra en el personal perteneciente a la biblioteca es medianamente adecuado. La mayoría del alumnado (más del 50 %) consideran que no perciben una actitud adecuada de parte del personal, una atención personalizada, interés en las necesidades de los estudiantes; lo que se debe atender de inmediato pues es un indicador que debe ser apreciado por los que gestionan los espacios de la biblioteca a fin que pueda establecerse un espacio agradable y proclive a la lectura, investigación, y otros. Al igual que en los dos indicadores anteriores debe trabajarse estos aspectos con el personal de atención a los usuarios.

Tabla 9
Fiabilidad

	f	%
Inadecuado	15	4.3 %
Regularmente inadecuado	69	19.6 %
Medianamente adecuado	167	47.4 %
Regularmente adecuado	90	25.6 %
Adecuado	11	3.1 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

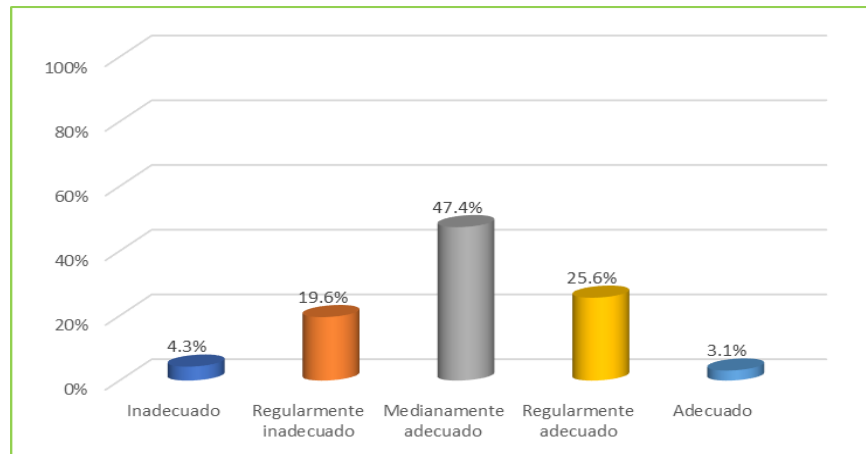


Figura 3. Fiabilidad

c) Interpretación y análisis indicador fiabilidad:

En la tabla 9 y figura 3 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador fiabilidad de la dimensión valor afectivo, identificándose que el 47.4 % de los estudiantes consideran que la fiabilidad que se percibe en la biblioteca especializada es medianamente adecuada. El 25.6 % lo señala como regularmente adecuado; el 19.6 % regularmente inadecuado, el 3 % lo señala inadecuado y el 3.1 % considera que es adecuado. La fiabilidad es un indicador que forma parte de la dimensión valor afectivo.

Los datos nos muestran que existe cierto nivel de desconfianza y fiabilidad ante el personal que labora en la biblioteca, especialmente la resolución de las consultas que los estudiantes realizan. Nuevamente, hacemos referencia al rol que cumple el personal que labora en la atención de los estudiantes en la biblioteca especializada de la Facultad De Ciencias Contables, Economía y Administración.

Tabla 10
Seguridad

	f	%
Inadecuado	17	4.8 %
Regularmente inadecuado	67	19.0 %
Medianamente adecuado	153	43.5 %
Regularmente adecuado	89	25.3 %
Adecuado	26	7.4 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

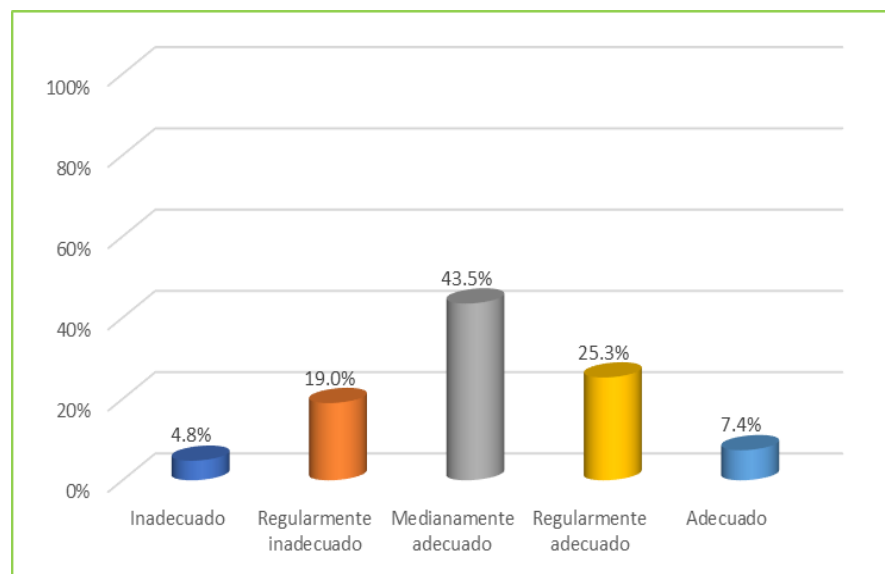


Figura 4. Seguridad

d) Interpretación y análisis indicador seguridad:

En la tabla 10 y figura 4 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador seguridad de la dimensión valor afectivo, identificándose que el 43.5 % de los encuestados considera que la seguridad de la biblioteca es medianamente adecuada. El 25.3 % indica que solo regularmente adecuado; el 19.05 % manifiesta que percibe regularmente inadecuado. El 4.8 % dice que la seguridad es inadecuada y el 7.4 % dice que es adecuado.

Los datos revelan que la mayor parte del alumnado percibe que el personal les inspira seguridad en el momento del servicio, de regularmente adecuado hacia adecuado (un total de 76 %).

4.2.1.2. Resultados de la dimensión valor afectivo del servicio

Tabla 11

Valor afectivo del servicio

	f	%
Inadecuado	22	6.3 %
Regularmente inadecuado	75	21.3 %
Medianamente adecuado	176	50.0 %
Regularmente adecuado	72	20.5 %
Adecuado	7	2.0 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

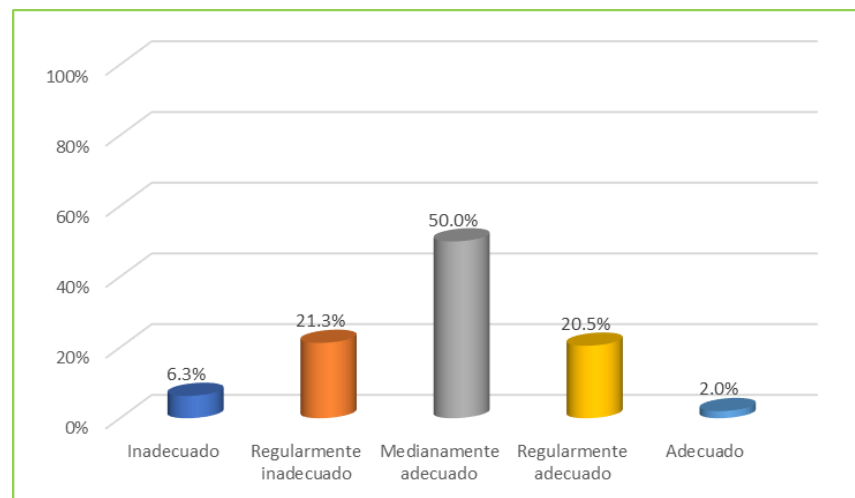


Figura 5. Valor afectivo del servicio

Interpretación y análisis:

En la tabla 11 y figura 5 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión valor afectivo, identificándose que, la percepción que tiene los estudiantes sobre la cortesía expresada por el personal y su capacidad de generar confianza y seguridad en los usuarios posee el nivel de percepción más bajo de las tres dimensiones; los estudiantes perciben que el valor afectivo de la biblioteca solo cumple el 50 % de sus demandas.

Estos datos evidencian la necesidad de un trabajo más sostenido con relación al personal que labora en la biblioteca especializada de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

4.2.1.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión valor afectivo del servicio

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión valor afectivo del servicio

	Promedio	Interpretación
Empatía	2.89	Medianamente adecuado
Interés/motivación	2.90	Medianamente adecuado
Fiabilidad	3.04	Medianamente adecuado
Seguridad	3.11	Medianamente adecuado
Valor afectivo del servicio	2.99	Medianamente adecuado

Fuente: Elaboración propia

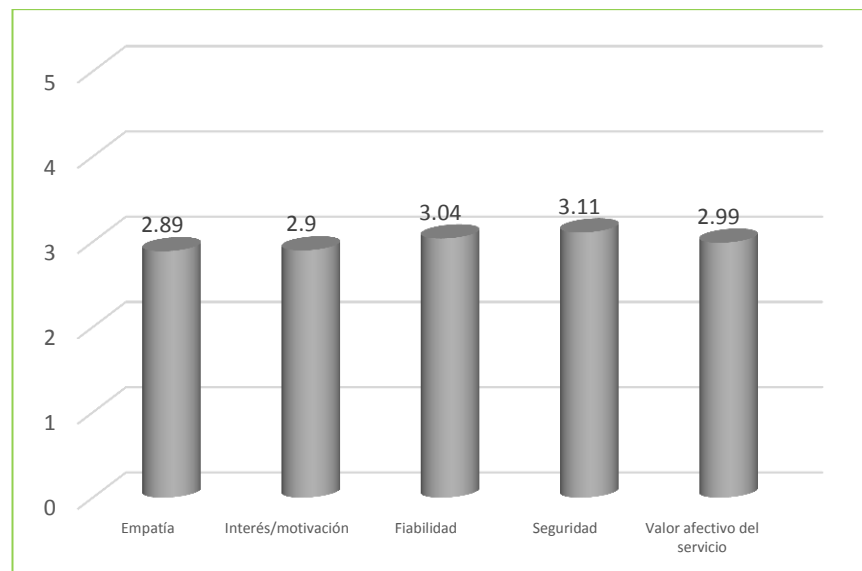


Figura 6. Comparación de los indicadores

Interpretación y análisis:

En la tabla 12 y figura 6 se observan las frecuencias y porcentajes comparativos de los indicadores de la dimensión valor afectivo, identificándose que el indicador seguridad, obtiene 3.11 % de promedio. El indicador fiabilidad obtiene 3.04 de promedio; el indicador interés/motivación obtiene 2.9 % de promedio; el indicador empatía obtiene 2.89 % de promedio.

El promedio final de la dimensión valor afectivo del servicio es de: 2.99 % correspondiendo al nivel **medianamente adecuado**.

4.2.2. Biblioteca como espacio o lugar

El objetivo es describir la biblioteca como espacio o lugar de la biblioteca especializada de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco.

4.2.2.1. Resultados de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar

Tabla 13
Disponibilidad

	f	%
Inadecuado	14	4.0 %
Regularmente inadecuado	67	19.0 %
Medianamente adecuado	61	17.3 %
Regularmente adecuado	153	43.5 %
Adecuado	57	16.2 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

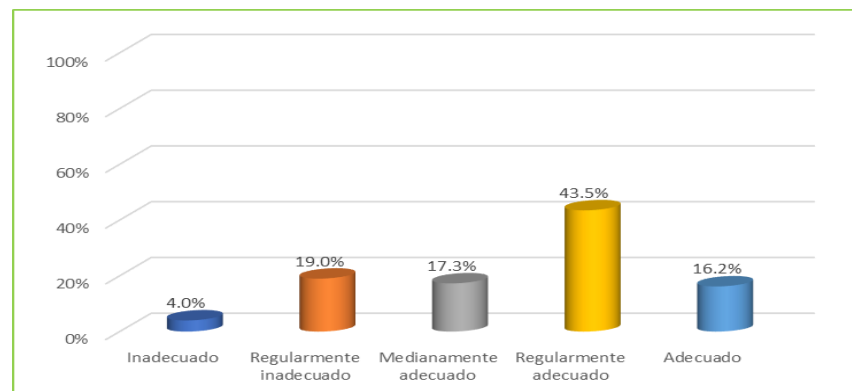


Figura 7: Disponibilidad

a) Interpretación y análisis indicador disponibilidad:

La tabla 13 y figura 7 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador disponibilidad de la dimensión biblioteca como espacio, identificándose que el 43.5 % de los estudiantes consideran que es regularmente adecuado. 19 % lo consideran regularmente inadecuado; 17 % considera medianamente adecuado. 4 % señala inadecuado y el 16.2 % sostiene que es adecuado.

Podemos observar en los datos que la mayoría de los estudiantes manifiestan una percepción satisfactoria en relación a este indicador, sin llegar, sin embargo, al nivel 5 de la escala barémica.

Tabla 14
Confortabilidad

	f	%
Inadecuado	36	10.2 %
Regularmente inadecuado	69	19.6 %
Medianamente adecuado	77	21.9 %
Regularmente adecuado	139	39.5 %
Adecuado	31	8.8 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

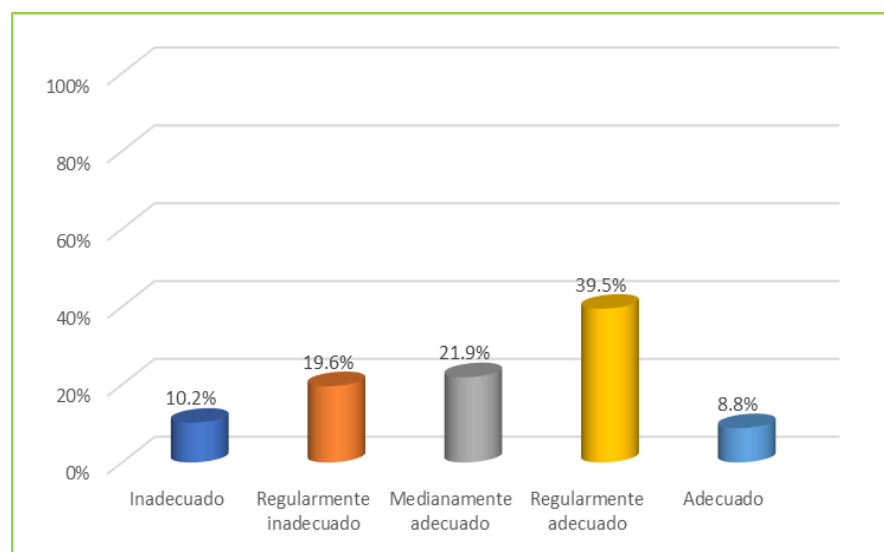


Figura 8: Confortabilidad

b) Interpretación y análisis indicador confortabilidad:

En la tabla 14 y figura 8 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador confortabilidad de la dimensión biblioteca como espacio, identificándose que el 39.5 % de los estudiantes encuestados considera que el indicador confortabilidad se cumple en un nivel regularmente adecuado. El 21.9 % considera que medianamente adecuado; el 19.6 % lo señala como regularmente inadecuado; el 10.2 % inadecuado y el 8.8 % lo piensa adecuado.

Los datos muestran que los estudiantes ven a la biblioteca como un espacio tranquilo para estudiar. Ello indica que existe un cuidado especial en ofrecer este aspecto pensando en los estudiantes.

Tabla 15
Comodidad

	F	%
Inadecuado	10	2.8 %
Regularmente inadecuado	30	8.5 %
Medianamente adecuado	162	46.0 %
Regularmente adecuado	109	31.0 %
Adecuado	41	11.6 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

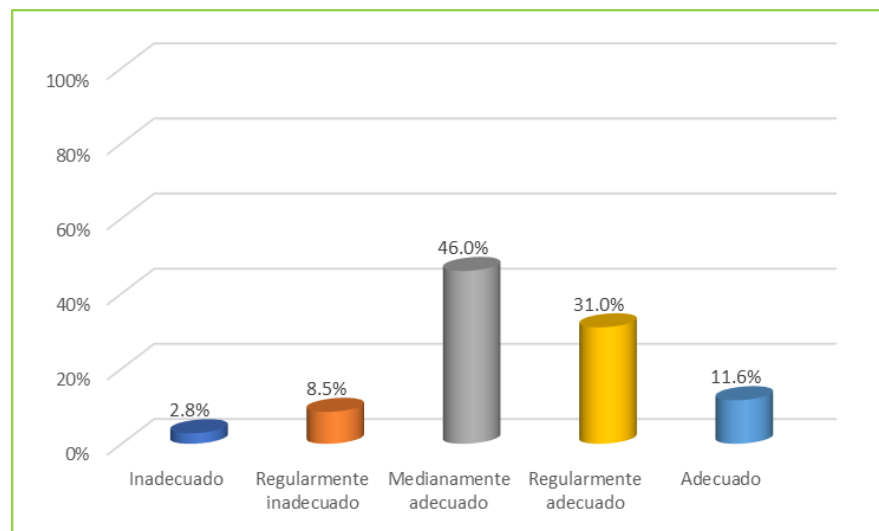


Figura 9: Comodidad

c) Interpretación y análisis indicador comodidad:

En la tabla 15 y figura 9 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador comodidad de la dimensión biblioteca como espacio, identificándose que el 46 % de los estudiantes consideran que la biblioteca es un espacio donde se puede estudiar, aprender e investigar en un nivel medianamente adecuado. El 31 % considera que es regularmente adecuado; el 11.6 % lo señala adecuado; el 8.55 % regularmente inadecuado y el 2.8 % piensa que es un espacio inadecuado para estudiar, aprender e investigar.

4.2.2.2. Resultados de la dimensión biblioteca como espacio o lugar

Tabla 16
Biblioteca como espacio o lugar

	f	%
Inadecuado	26	7.4 %
Regularmente inadecuado	55	15.6 %
Medianamente adecuado	118	33.5 %
Regularmente adecuado	119	33.8 %
Adecuado	34	9.7 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

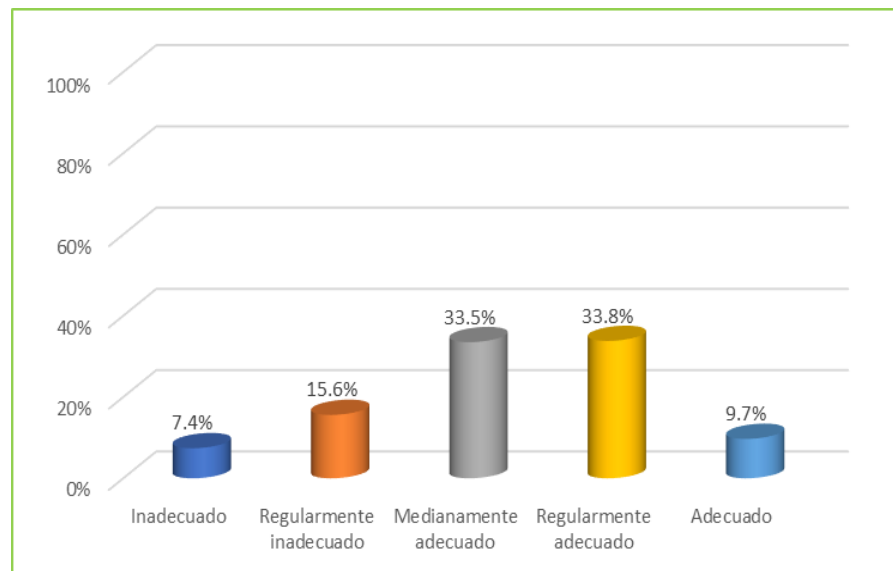


Figura 10: Biblioteca como espacio o lugar

Interpretación y análisis:

Según lo que se observa en la tabla 16 y figura 10, las frecuencias y porcentajes de la dimensión biblioteca como espacio, identificándose que la percepción estudiantil sobre la biblioteca como un espacio funcional, y vinculado a la infraestructura de la biblioteca fue positiva. El 33.8 % considera que la biblioteca como espacio es confortable, disponible y cómodo en un nivel regularmente adecuado: El 33.5 % dice que medianamente adecuado; el 15.6 % dice que regularmente inadecuado. El 7.4 % dice que es inadecuado y el 9.7 % manifiesta que es adecuado.

4.2.2.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar

	Promedio	Interpretación
Disponibilidad	3.48	Regularmente adecuado
Confortabilidad	3.55	Regularmente adecuado
Comodidad	3.40	Medianamente adecuado
Biblioteca como espacio o lugar	3.48	Regularmente adecuado

Fuente: Elaboración propia

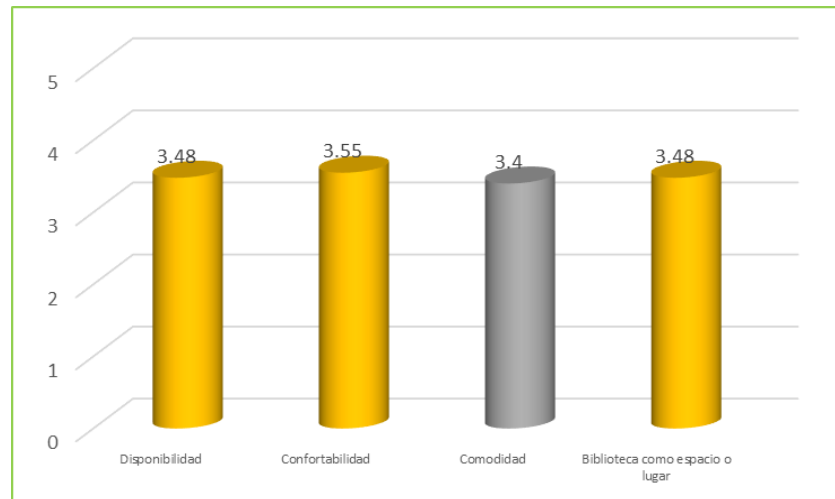


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión biblioteca como espacio o lugar

Interpretación y análisis:

En la tabla 17 y figura 11 se observan las frecuencias y porcentajes de los indicadores de la dimensión la biblioteca como espacio, identificándose que esta dimensión fue más apreciada por los estudiantes en su conjunto. El indicador más apreciado por los estudiantes es disponibilidad con un 3.48 %. Confortabilidad obtiene 3.55 % y comodidad 3.4 %. El promedio de la dimensión alcanza 3.48 %. Nivel: regularmente adecuado.

4.2.3. Control de la información

El objetivo es describir el control de la información de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

4.2.3.1. Resultados de los indicadores de la dimensión control de la información.

Tabla 18
Cobertura

	f	%
Inadecuado	27	7.7 %
Regularmente inadecuado	112	31.8 %
Medianamente adecuado	94	26.7 %
Regularmente adecuado	93	26.4 %
Adecuado	26	7.4 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

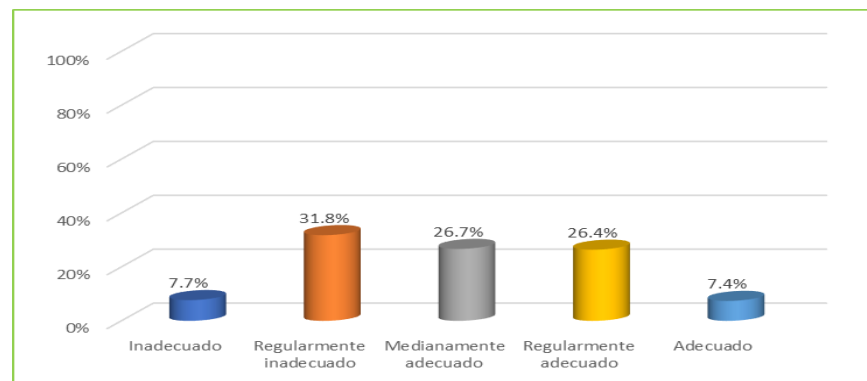


Figura 12: Cobertura

a) Interpretación y análisis indicador cobertura:

Con base a la tabla 18 y figura 12, se observan las frecuencias y porcentajes del indicador cobertura de la dimensión control de la información, identificándose que del total de personas encuestadas, el 31.8 % perciben el indicador cobertura como regularmente adecuado. El 26.7 % considera que es medianamente adecuado; el 26.4 %, casi empate, lo considera regularmente adecuado; el 7.7 lo señalan como inadecuado y el 7,45 manifiesta que es adecuado.

Ello significa que los estudiantes consideran que la biblioteca especializada cuenta con materiales impresos y cuenta con recursos digitales que satisfacen sus necesidades.

Tabla 19
Actualización

	f	%
Inadecuado	12	3.4 %
Regularmente inadecuado	103	29.3 %
Medianamente adecuado	95	27.0 %
Regularmente adecuado	110	31.3 %
Adecuado	32	9.1 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

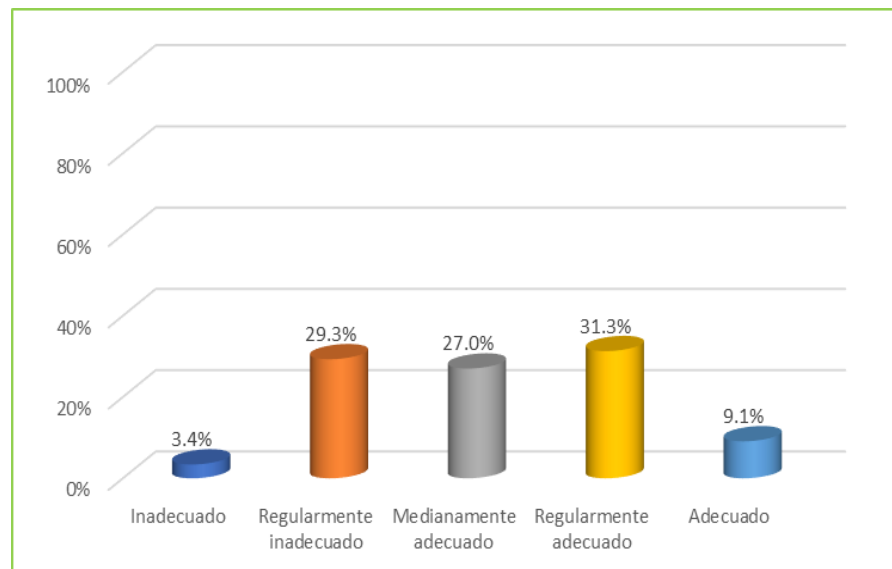


Figura 13: Actualización

b) Interpretación y análisis indicador actualización:

En la tabla 19 y figura 13 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador actualización de la dimensión control de la información, identificándose que el 31.3 % de los estudiantes consideran que el indicador actualización en la biblioteca especializada se encuentra en el nivel regularmente adecuado. El 29.3 % considera que se encuentra en el nivel regularmente inadecuado; el 27 % considera que el nivel es medianamente adecuado; el 9.1 % considera que es adecuado y el 3.4 % manifiesta que es inadecuado.

Tabla 20
Recursos informáticos

	f	%
Inadecuado	15	4.3 %
Regularmente inadecuado	68	19.3 %
Medianamente adecuado	162	46.0 %
Regularmente adecuado	85	24.1 %
Adecuado	22	6.3 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

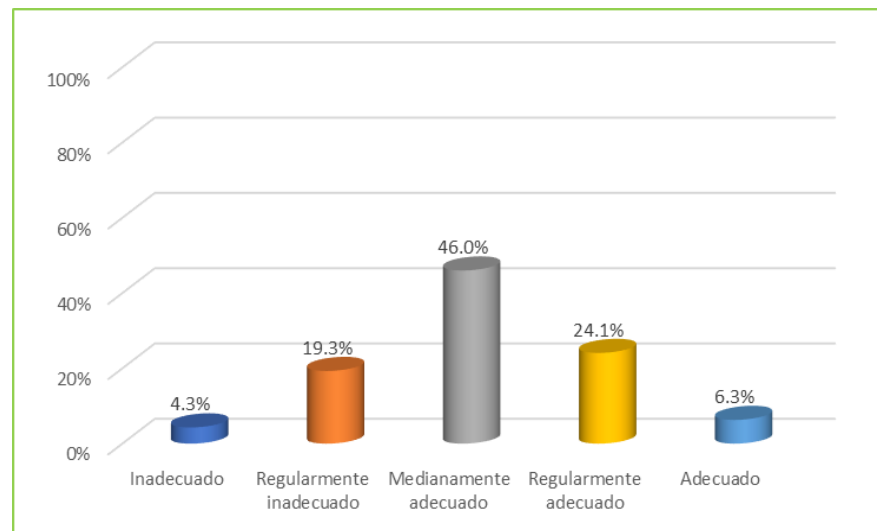


Figura 14: Recursos informáticos

c) Interpretación y análisis indicador recursos informáticos:

En la tabla 20 y figura 14 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador recursos informáticos de la dimensión control de la información, identificándose que el 46 % de los encuestados consideran en un nivel medianamente adecuado. El 24.1 % lo señala como regularmente adecuado; el 19.3 % como regularmente inadecuado. 6.3 % lo indica adecuado y el 4.3 % considera que los recursos informáticos en la biblioteca especializada es inadecuado. Estos datos muestran que los estudiantes consideran que la biblioteca especializada cuenta con equipamiento y con recursos que brindan información que requieren los usuarios en un nivel entre adecuado y regularmente adecuado.

Tabla 21

Accesibilidad

	f	%
Inadecuado	17	4.8 %
Regularmente inadecuado	115	32.7 %
Medianamente adecuado	69	19.6 %
Regularmente adecuado	121	34.4 %
Adecuado	30	8.5 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

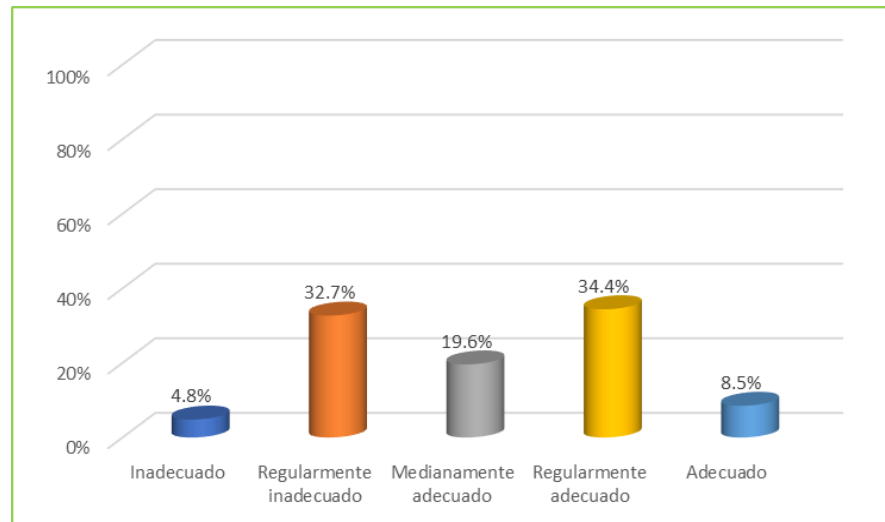


Figura 15: Accesibilidad

d) Interpretación y análisis accesibilidad:

En la tabla 21 y figura 15 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador accesibilidad de la dimensión control de la información, identificándose que el 34.4 % de la muestra encuestada considera que el indicador accesibilidad se halla dentro del nivel regularmente adecuado. Como regularmente inadecuado lo expresa el 32.7 % de los encuestados; el 19.6 % considera que es medianamente adecuado; el 8.5 % lo considera adecuado y el 4.8 % considera inadecuado.

Como muestran los datos, los estudiantes valoran que la biblioteca cuente con los recursos electrónicos necesarios y adecuados desde cualquier punto y que pueden acceder con facilidad a esta información electrónica. Su nivel varía entre 4.8 % y 34.4 %, siendo el de regularmente adecuado el más alto, sin llegar al nivel 5.

Tabla 22
Navegabilidad

	f	%
Inadecuado	28	8.0 %
Regularmente inadecuado	63	17.9 %
Medianamente adecuado	134	38.1 %
Regularmente adecuado	80	22.7 %
Adecuado	47	13.4 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

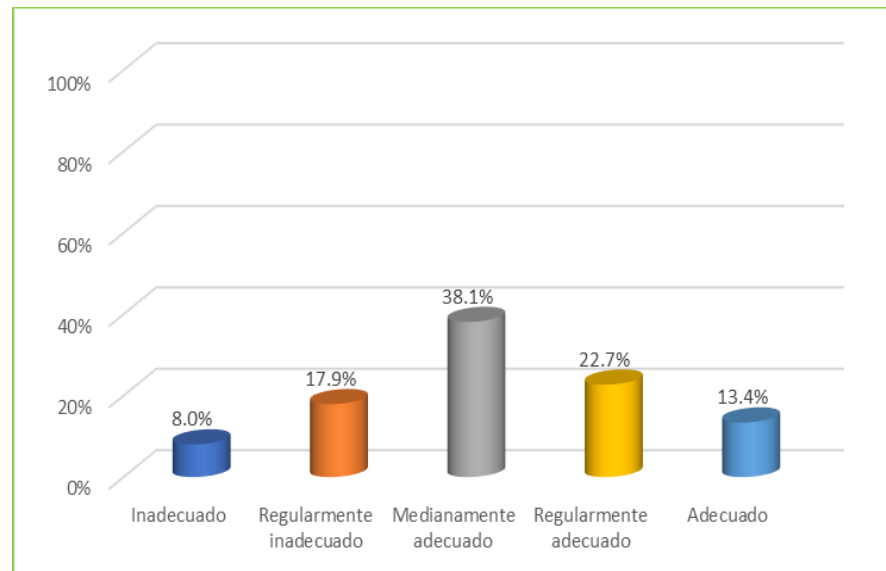


Figura 16: Navegabilidad

e) Interpretación y análisis indicador navegabilidad:

En la tabla 22 y figura 16 se observan las frecuencias y porcentajes del indicador de la dimensión control de la información, identificándose que el 38.1 % de los estudiantes manifiestan que la navegabilidad en la biblioteca especializada es medianamente adecuada; el 22.7 regularmente adecuada; el 17.9 % piensa que es regularmente inadecuado. El 13.4 % lo señala como adecuado y el 8 % considera que la navegabilidad es inadecuada.

4.2.3.2. Resultados de la dimensión control de la información

Tabla 23

Control de la información

	f	%
Inadecuado	10	2.8 %
Regularmente inadecuado	63	17.9 %
Medianamente adecuado	176	50.0 %
Regularmente adecuado	83	23.6 %
Adecuado	20	5.7 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

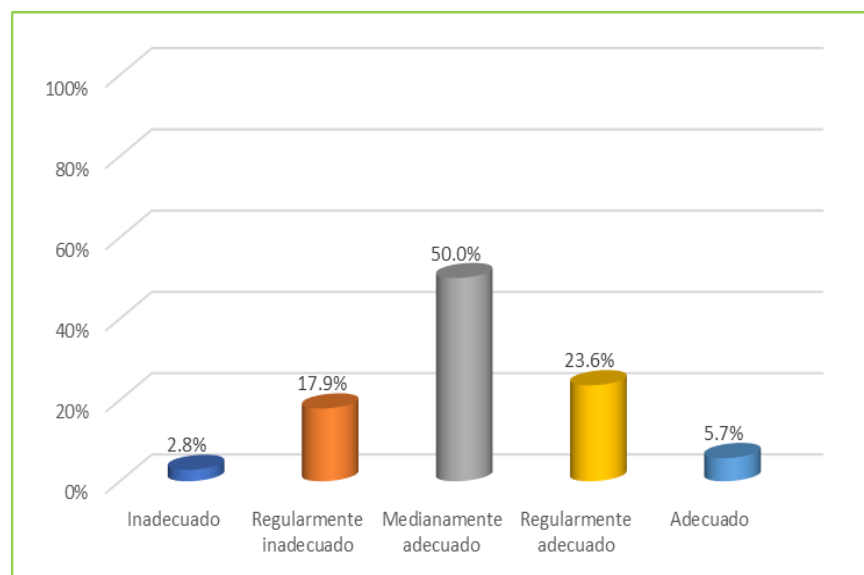


Figura 17: Control de la información

Interpretación y análisis:

En la tabla 23 y figura 17 se observan las frecuencias y porcentajes de la dimensión control de la información. Considerando que esta dimensión, comprende la rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos y los instrumentos de recuperación de información deben tener las características de ser eficaces en la búsqueda y la ubicación de la información para que el usuario las realice de manera independiente, el 50 % de la muestra encuestada considera que el nivel mostrado es medianamente adecuado. El 23 % en un nivel regularmente adecuado; 7.9 % en un nivel regularmente inadecuado; el 5.7 % considera que es adecuado y el 2.8 % considera que es inadecuado.

4.2.3.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control de la información

Tabla 24

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de la información

	Promedio	Interpretación
Cobertura	2.45	Regularmente inadecuado
Actualización	3.52	Regularmente adecuado
Recursos informáticos	3.09	Medianamente adecuado
Accesibilidad	3.70	Regularmente adecuado
Navegabilidad	3.16	Medianamente adecuado
Control de la información	3.18	Medianamente adecuado

Fuente: Elaboración propia

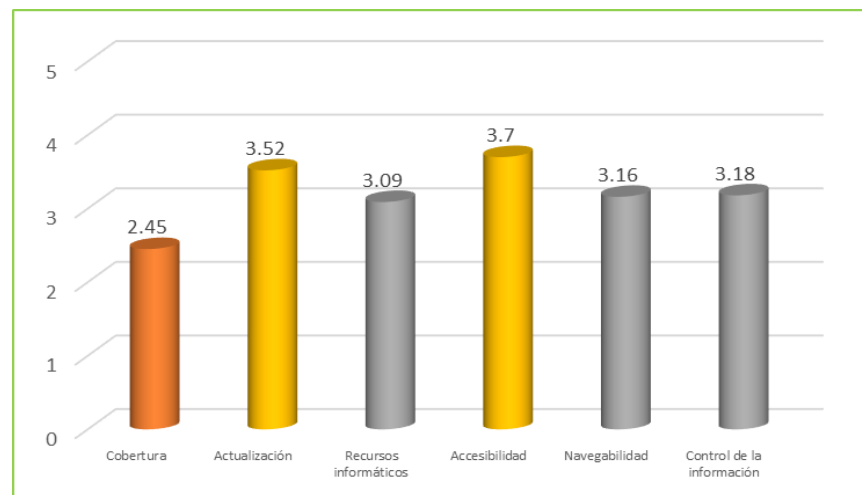


Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control de la información

Interpretación y análisis:

En la tabla 24 y figura 18 se observan las frecuencias y porcentajes obtenidos por los indicadores de la dimensión control de la información. Los resultados comparativamente de los indicadores en esta dimensión son: el indicador que recibe mayor puntuación es accesibilidad 3.7 %, actualización con 3.52 %, navegabilidad 3.16 % y recursos informáticos 3.09 %; finalmente, control de la información alcanza 3.18 % y cobertura 2.45 %. El promedio que obtiene la dimensión control de la información es de 3.18, alcanzando un nivel medianamente adecuado.

4.3. Resultado de la variable calidad de servicio

Tabla 25

Calidad de servicio

	F	%
Inadecuado	6	1.7 %
Regularmente inadecuado	76	21.6 %
Medianamente adecuado	187	53.1 %
Regularmente adecuado	79	22.4 %
Adecuado	4	1.1 %
Total	352	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

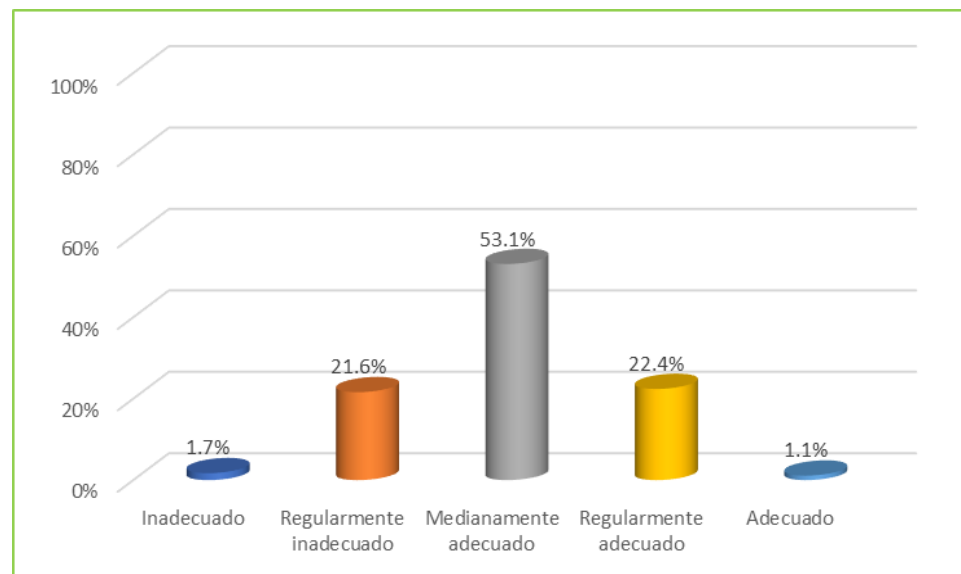


Figura 19: Calidad de servicio

a) Interpretación y análisis de la variable calidad de servicio:

En la tabla 25 y figura 19 se observan las frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio. Con relación al servicio, la calidad representaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). De acuerdo a ello, podemos decir que la calidad de servicio que entrega la biblioteca especializada, obtiene 53 % en el nivel medianamente adecuada. El 22.4 % manifiesta que es regularmente adecuada; el 22.6 % lo señala como regularmente inadecuada; el 1.7 % considera que es inadecuado y el 1.1 % como adecuado.

4.3.1. Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 26

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de servicio

	Promedio	Interpretación
Valor afectivo del servicio	2.99	Medianamente adecuado
La Biblioteca como Espacio	3.48	Regularmente adecuado
Control de la Información	3.18	Medianamente adecuado
Calidad de vida de servicio	3.22	Medianamente adecuado

Fuente: Elaboración propia

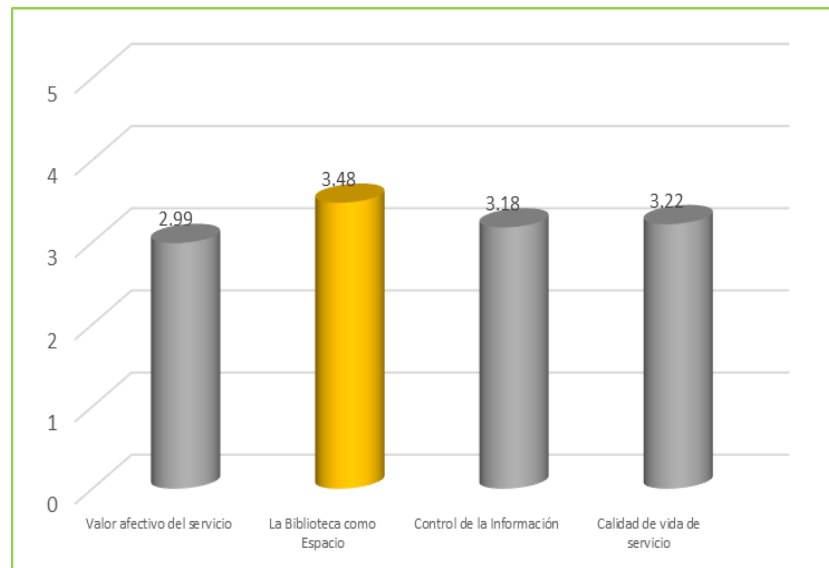


Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

a) Interpretación y análisis:

En la tabla 26 y figura 20 se observan las frecuencias y porcentajes obtenidas por las dimensiones de la variable calidad de servicio. Así, el indicador que obtiene el más alto promedio de aceptación es la biblioteca como servicio, con 3.48 %. En segundo lugar, la dimensión control de la información obtiene 3.18 % y la dimensión que obtiene el más bajo promedio es la dimensión valor afectivo con un promedio de 2.99 %. El nivel obtenido por la variable, calidad de servicio es medianamente adecuado.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019, es considerada por los estudiantes encuestados como medianamente adecuada, 53 %. El 22.4 % manifiesta que es regularmente adecuada; el 22.6 % lo indica como regularmente inadecuada; el 1.7 % considera que es inadecuado y el 1.1. % considera que es adecuado.

La dimensión Valor afectivo obtuvo como promedio 2.99 %, considerado como medianamente adecuado. La dimensión La biblioteca como espacio obtuvo un promedio de 3.48 %, considerado como medianamente adecuado y la dimensión Control de la información obtuvo como promedio 3,18 %, considerado como medianamente adecuado. El promedio de las tres dimensiones es de 3.22 %; En resumen, se puede aseverar que la calidad del servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco es medianamente adecuada, coincidiendo con los resultados de Huamán, Alfaro & Vílchez (2008), cuyo resultado fue de medianamente satisfecho.

5.2. Limitaciones de estudio

Durante el desarrollo de este estudio se han hallado las limitaciones siguientes:

- No se encontraron antecedentes en otras tesis relacionadas con la aplicación del método Libqual en las bibliotecas universitarias en Cusco.
- Retraso en la realización de las encuestas debido a que los estudiantes se encontraban en época de exámenes.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Con base a lo que se obtuvo como resultados en el presente estudio sobre la calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias



Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco presenta el siguiente análisis

- La literatura nos habla hoy en día sobre la necesidad de una cultura de la calidad y la necesidad de una permanente información al usuario. Sobre la calidad de la biblioteca, se ha hallado que los estudiantes perciben que es regularmente adecuado. Todas las dimensiones se ubican en el baremo 2.34 -3.66, en una escala de 1 a 5.

“Tomando en cuenta que la biblioteca se considera como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios, con el objetivo de asistir a la comunidad de usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (Association of College & Research Libraries, 1989), podemos afirmar que la biblioteca es un área vital en una institución universitaria y que debe ofrecer un servicio de calidad. En los resultados obtenidos en este estudio, vemos que este servicio solo es regularmente adecuado; además, los niveles de calidad percibidos por los estudiantes no son los mismos en todas las dimensiones.

El nivel máximo a que llegan las encuestas es en la dimensión Biblioteca como espacio, obteniendo 3.31 % de promedio, siendo que la escala es de 1 a 5. Esto es importante, ya que representa una percepción de un espacio medianamente adecuado, donde reciben aquello que necesitan para lograr exitosamente sus aprendizajes. Ello no quita que es necesario realizar algunos ajustes y adecuaciones del servicio de la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

Existe, por tanto, una diferencia entre la calidad de servicio recibida y la calidad de servicio percibida por parte de los estudiantes-usuarios de la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019. La brecha es general entre las tres dimensiones y se las ubica lejos de la equivalencia requerida por los usuarios.



La dimensión Valor afectivo debe ser el foco de atención de los responsables de la biblioteca especializada a partir de ahora, pues es la que posee el nivel de percepción más bajo; teniendo en cuenta que el valor afectivo, como se indica en el marco teórico, “es la percepción que tienen los usuarios acerca de la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen de generar confianza y seguridad en los usuarios” (Fushimi, como fue citada en Girón, 2017, p. 27); una forma de conseguirla es capacitar en la atención de calidad por parte de los que atienden en esta biblioteca y tal vez realizar una mejor selección del personal; más aún, deben incidir en el indicador empatía, que obtuvo el promedio más bajo en relación a los otros indicadores de esta dimensión (2.89 %). Por ello, el área de la biblioteca especializada debe mejorar en todas las dimensiones (más en unas que en otras).

Con relación a la dimensión Biblioteca como espacio, considerado como “espacio funcional, señalización y ambiente de estudio; está directamente vinculado a la percepción que tienen los usuarios de la infraestructura de la biblioteca” (Fushimi, como fue citada en Girón, 2017, p. 27), los estudiantes valoraron positivamente esta dimensión, coincidiendo con los resultados de la investigación de Núñez (2005). Algunos de los indicadores de la biblioteca como Confortabilidad (3.55 %) fue el más valorado por los estudiantes, seguido de Disponibilidad (3.48 %) y Comodidad, que aparece con el valor más bajo por parte de los estudiantes (3.4 %).

La comodidad hace referencia a los servicios bibliotecarios con respecto a fotocopidora, equipos para la consulta de catálogos en línea, acceso a internet, sala de actualidad, entre otros.

La presencia de espacios adecuados que se hallen destinados al estudio son aspectos valorados por el alumnado. En promedio, esta dimensión es valorada por parte de los estudiantes con el mayor promedio en comparación con las otras dimensiones (3.48 %).



En relación a la dimensión Control de la información, en suma, ha sido valorado por los estudiantes como regularmente adecuado el servicio de la Biblioteca Especializada con respecto al control de información. El indicador valorado de forma positiva es accesibilidad, pues alcanza un valor de 3.7 % al considerarse que el página web de la biblioteca siempre proporciona fácil manejo por parte de los usuarios.

5.4. Implicancias del estudio

De esta investigación pueden derivar otros trabajos relacionados a la variable calidad de servicios dentro del sector de las bibliotecas universitarias tanto públicas como privadas.

Esta investigación servirá para una adecuada toma de decisiones y desarrollo de estrategias para el manejo de los centros bibliotecarios de la Universidad Andina del Cusco y también como base para otras universidades que quieran saber cómo es la calidad de servicio en sus bibliotecas utilizando una metodología como LIBQUAL que la mida.



CONCLUSIONES

El presente estudio llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se evidenció que la calidad de servicio de la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019, percibidos por los 352 estudiantes es medianamente adecuado, pues se obtuvo 3.22 % de promedio. El más alto promedio lo obtuvo la dimensión La biblioteca como espacio (3.48 %), y el valor más bajo se halló en la dimensión Valor afectivo (2.99 %).
2. Se identificó que el valor afectivo de la Biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019, cuenta con un nivel regularmente adecuado, pero relativamente más bajo que las otras dos dimensiones (2.99 %). Se tomó en cuenta, en esta dimensión, los aspectos de empatía, interés/motivación, fiabilidad y seguridad. Los estudiantes perciben que la empatía es aceptable, pero debería ser mejor; se encuentra por debajo del promedio de la dimensión (2.89 %). La seguridad es el aspecto que consideran con mayor promedio (3.11 %), pero que no alcanza el nivel adecuado; se encuentra por encima del promedio del valor de la dimensión.
3. Se obtuvo que la dimensión Control de información obtuvo un nivel medianamente adecuado con un 3.18 % de valoración. Destaca el indicador de la accesibilidad (3.70 %) como el más apreciado. Le sigue actualización (3.52 %) y navegabilidad (3.16 %). Sin embargo, los estudiantes perciben que cobertura es el indicador de menor calidad (2.45 %).
4. En la dimensión Biblioteca como espacio se comprobó que la percepción que tienen los estudiantes sobre los espacios destinados al estudio dentro de la biblioteca son positivos (3.48 %), obteniendo el más alto promedio de percepción de calidad por parte de los estudiantes, por encima de las otras dimensiones. Ello significa que los estudiantes se sienten satisfechos y



perciben servicio de calidad en la biblioteca como espacio, sin llegar al nivel adecuado. Se comprueba que presentan valores regularmente adecuados, pero por debajo de los valores adecuados del servicio deseado, que los estudiantes esperan recibir. El indicador comodidad obtiene 3.40 % de promedio; en disponibilidad se obtuvo 3.48 % de promedio y el indicador confortabilidad obtiene 3.55 % de promedio.



RECOMENDACIONES

1. Es necesario contar con información actualizada y validada a fin de asegurar que la universidad brinde un servicio de calidad en un área estratégica como la biblioteca. En ese sentido, se recomienda evaluar la calidad de la biblioteca en forma permanente y establecer un plan estratégico de mejora en relación a las tres dimensiones de la variable Calidad de servicio del servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, que enfatice las dimensiones investigadas a fin de optimizar el servicio que se presta y elevar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio bibliotecario.
2. La dimensión Valor afectivo obtuvo el menor promedio de valoración por parte de los estudiantes (2.99 %); por ello, es necesario socializar los resultados de las áreas competentes para establecer planes de mejora que comprendan talleres o jornadas sobre inteligencia emocional, comunicación emocional y otros, que optimicen la empatía en las personas. Ello supone un fuerte trabajo con las actitudes de las personas que atienden la biblioteca.
3. Con relación a la dimensión Control de la información, se recomienda dar importancia al indicador cobertura que obtuvo solo 2.4 %. En ese sentido, es necesario mejorar la disponibilidad de la bibliografía impresa y digital con el fin de cubrir las necesidades de información de los estudiantes.
4. Con relación a la dimensión Biblioteca como espacio, que obtuvo el más alto promedio de percepción de calidad por parte de los estudiantes, es necesario seguir fortaleciendo esta dimensión, especialmente el indicador comodidad; ello significa mejorar los servicios que presta la biblioteca con respecto a fotocopidora, equipos para la consulta de catálogos en línea, acceso a internet, sala de actualidad, entre otros.



REFERENCIAS

- Aguado, A., & Archuby, C. (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Asociación Española para la Calidad. (2013). *Disponibilidad*. Consultado en <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/disponibilidad>
- Association of College & Research Libraries. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. Washington: ACRL. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
- Cárdenas Tapia, V. R. (2016). *Las habilidades directivas y la planificación estratégica en la Universidad Peruana Los Andes, sede Ayacucho en el año 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4178/Cardenas%20Tapia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuchillo Flores, V. (2018). *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación, Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2374/TM%20AD-Gp%203782%20C1%20-%20Cuchillo%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campana, H. y Chamorro, Y. (2014). *Evaluación del modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias CONEAU y los resultados del proceso de acreditación en las escuelas de Educación en el Perú hasta el 2013* (Tesis doctoral). UCV, Lima.
- Cazau, P. (2003). *Vocabulario de Psicología. Redpsicología*. Consultado en <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/interes>



- ConceptoDefinición.de. (s/f). *Cobertura*. <https://conceptoDefinicion.de/cobertura/>.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://cort.as/-JBAi>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- EcuRed. (2012). *Encuesta*. Consultado en <https://www.ecured.cu/Encuesta>
- Engler, B. (1996). *Introducción a las teorías de la personalidad* (4.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Fushimi, M. (Coord.) (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias. Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>
- Girón R., A. (2017). *Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Pavada del Norte – sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual+*. (Tesis Licenciatura) UNMSM-.Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7323/Giron_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- GlosarioIT (2003-2019). *Navegabilidad*. Recuperado de <https://www.glosarioit.com/>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamán, H. & Alfaro M. & Vílchez R. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



Biblios, (31), 1-13. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=16103105>

Ku Hernández, K. F. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29848/ku_hk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez de Taveras, D. M. (2014). *Los servicios de la biblioteca dentro del contexto actual de la universidad: necesidades de los usuarios*. Segundo Congreso Internacional de Bibliotecas Digitales. UNIBE, Santo Domingo.

Núñez, C. (2015). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Murcia. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362657/TD%C3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Observatorio de la accesibilidad. (s/f). *Accesibilidad*. Recuperado de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/accesibilidad/definicion/>

Organización Mundial de la Salud. (1998). *Seguridad y promoción de la seguridad: aspectos conceptuales y operacionales*. Recuperado de https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801_MonographieEspagnol.pdf

Parra, A. (2018). Empatía cognitiva y emocional en relación con cinco experiencias paranormales. *PSOCIAL*, 4(1): 95-106.

Pérez B., A. (2009). Procedimiento para evaluar la calidad del servicio en el Banco Popular de Ahorro de Las Tunas (Tesis de maestría). Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/1969/1/PROCEDIMIENTO%20PARA%20EVALUAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20EL%20BPA.pdf>



Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española*. Consultado en <https://dle.rae.es/>

Rodríguez, J. (14 de noviembre de 2014). *Las bibliotecas en la nueva geografía del conocimiento*. MIOD. España. Recuperado de <http://www.madrimasd.org/blogs/futurosdelibro/2014/11/14/136763>

Sanabria, B. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5648/pr.5648.pdf

Solari, G. (2013). *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca* (Tesis de licenciatura). PUCP, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4847/SOLARI_GONZALES_MARY_BIBLIOTECAS_CAJAMARCA.pdf?sequence=2

Spanish Oxford Luxury Dictionary (s. f.). Consultado en <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/confortable>

Venemediacomunicaciones (2011-2019). *Definiciones*. Disponible en <https://conceptodefinicion.de/categoria/general/>

Verdugo Sánchez, J. A. (2015). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México* (Tesis). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/31131/>

Vilca Misaray, E. J. (2016). *Los recursos informáticos*. Ica: Universidad San Juan Bautista. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0047974918c3cd0879cbf>

Zeithaml, V., Bitner, M. J. y Gremler. (2009). *Marketing de servicios* (5.^a ed.). México: McGraw Hill.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general ¿Cómo es la calidad de servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el valor afectivo de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cómo es la calidad del espacio especializado de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cómo es la calidad del control de la Información en la Biblioteca de la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivo general Describir la calidad de servicio de la biblioteca especializada de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Describir el valor afectivo de la Biblioteca especializada de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p> <p>Describir el espacio especializado de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p> <p>Describir el control de la Información en la Biblioteca de la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN: Conocer la calidad del servicio de la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco</p> <p>POBLACIÓN: Todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco</p> <p>MUESTRA: Se considera como muestra: 352 personas de un total de 4255</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>



ANEXO 2: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	%	ÍTEMS	CRITERIO	
CALIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA	Valor afectivo del servicio	Empatía	40 %	Considera usted que el personal en la biblioteca muestra empatía al momento de la atención.	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
				Considera usted que el personal muestra buena disposición para responder a las consultas que se le efectúan.		
				Considera usted que el personal comprende las necesidades de sus usuarios.		
		Interés y Motivación		Considera usted que el personal le ofrece atención personalizada en el momento del servicio.		
				Considera usted que el personal está atento a las necesidades de los usuarios.		
				Considera usted que el personal está motivado para absolver las consultas de los usuarios.		
				Considera usted que el personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.		
				Considera usted que el personal muestra fiabilidad en la resolución de las dificultades sobre el servicio manifestadas por los usuarios.		
	Fiabilidad	Considera usted que el personal le inspira seguridad en el momento del servicio.				
	Seguridad					
	La biblioteca como Espacio	Disponibilidad		20 %		Considera usted que existen espacios colectivos disponibles para el estudio dentro de la biblioteca.
						Considera usted que el espacio de la biblioteca es un lugar que le permite estudiar, aprender o investigar.
Confortabilidad		Considera usted el espacio de la biblioteca como un lugar tranquilo para el estudio colectivo.				
		Considera usted el espacio de la biblioteca como un lugar tranquilo para el trabajo individual.				
		Considera usted que el espacio de la biblioteca es un lugar cómodo para el estudio, aprendizaje o investigación.				
Comodidad						



	Control de la Información	Cobertura	40 %	Considera usted que la biblioteca cuenta con materiales impresos que cubren las necesidades de información de los usuarios.	
				Considera usted que la biblioteca cuenta con los recursos digitales que los usuarios requieren para satisfacer sus necesidades de información.	
				Considera usted que las revistas en versión electrónica y/o impresa están actualizadas para el uso de los estudiantes.	
		Actualización		Considera usted que los instrumentos para la recopilación de información (catálogos, bases de datos, etc.) están actualizadas permitiéndole a los usuarios un fácil uso.	
		Recursos informáticos		Considera usted que la biblioteca cuenta con equipamiento versátil, permitiéndole un acceso fácil a la información que requiere los usuarios.	
				Considera usted que la biblioteca cuenta con los recursos electrónicos (biblioteca online) que le permite al usuario acceder desde cualquier lugar o dispositivo.	
				Considera usted que los usuarios pueden acceder fácilmente a la información proporcionada por la biblioteca para usarla y procesarla en sus deberes o investigaciones.	
		Navegabilidad		Considera usted que el sitio web de la biblioteca es de fácil manejo por parte de los usuarios	