

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

1-1-2017

Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias

Cristian Camilo Zúñiga Rivera
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

Zúñiga Rivera, C. C. (2017). Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/203

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
ACUERDO A LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS

CRISTIAN CAMILO ZÚÑIGA RIVERA

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ D.C.
2017

MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
ACUERDO A LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS

CRISTIAN CAMILO ZÚÑIGA RIVERA

Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Sistemas de
Información, Bibliotecología y Archivística

Director
Vicente González García
Ingeniero de Sistemas

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ D.C.
2017

Nota de Aceptación

Firma de la Director del Programa

Firma del Director de Trabajo de
Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Fecha: xxxx

DEDICATORIA

A Dios

Señor, te agradezco por permitirme haber logrado una meta más en mi vida, por haber llegado a este punto con salud, amor y acompañado de mi familia.

A mi familia

A mi mamá Piedad Rivera, a mi papá Carlos Zúñiga, hermanos Mary, Néstor, Tía Hna. Graciela Rivera que con su apoyo incondicional dedico esta meta alcanzada.

El estudio no se mide por el número de páginas leídas en una noche, ni por la cantidad de libros leídos en un semestre. Estudiar no es un acto de consumir ideas, sino de crearlas y recrearlas

(Paulo Freire)

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los docentes Vicente González director de grado y Luis Ernesto Pardo entre otros, que con su apoyo dieron fruto a este trabajo que durante este proceso de estudio fueron bases para mi aprendizaje.

A mi familia, mi pareja que estuvieron en momentos de alegrías y tristezas para lograr y alcanzar esta meta.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
1.5 ANTECEDENTES	6
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPITULO II	10
3. MARCO TEÓRICO	10
3.1 EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	10
3.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	14
3.3 MODELO LIBQUAL	17
CAPITULO III	22
4 MARCO REFERENCIAL	22
4.1 Fundación Colombo Germana	22
5. METODOLOGÍA	24
5.1 Enfoque de Investigación	24
5.2 Tipo de Investigación	24
5.3 Método de la Investigación	25

5.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
5.4.1	Encuesta.....	25
5.4.2	Observación no participativa	26
5.5	Población y Muestra	27
6	SITUACION ACTUAL BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA	28
7	ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
8	PROPUESTA PLAN DE MEJORA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA	80
CAPITULO IV.....		92
9	CONCLUSIONES.....	92
10	RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA		95
ANEXOS		100

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Resultado Valor afectivo del servicio LibQual por estudiante.	41
Tabla 2 Resultado Biblioteca como espacio LibQual por estudiantes.....	47
Tabla 3 Resultado Control de información LibQual por estudiante.....	51
Tabla 4 Valor afectivo del servicio (AF) por Docentes	61
Tabla 5 Biblioteca como espacio (ES) por Docentes	67
Tabla 6 Control de Información (CI) por Docentes.....	70
Tabla 7 DOFA FUCG	84
Tabla 8 Impacto plan de acciones	85
Tabla 9 Propuesta plan de mejora biblioteca FUCG.....	86
Tabla 10 Factores Relevantes a medir	88
Tabla 12 Indicadores para Medir	89

LISTA DE IMAGEN

Pág

Imagen 1 Servicio Adecuado, Servicio No Adecuado.....	18
Imagen 2 Biblioteca Sala de Consulta Fundación Colombo Germana.	30
Imagen 3 Biblioteca Fundación Colombo Germana.....	36
Imagen 4 Mapa proceso Fundación Colombo Germana	81

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico 1 tipo de usuario	38
Gráfico 2 Estudiantes por programa	39
Gráfico 3 Cantidad de estudiantes.....	40
Gráfico 4 Estudiantes por jornada.....	40
Gráfico 5 Valor afectivo del servicio (AF 1) Por estudiantes	43
Gráfico 6 Valor afectivo del servicio (AF 2) Por estudiantes	43
Gráfico 7 Valor afectivo del servicio (AF 3) Por estudiantes	44
Gráfico 8 Valor afectivo del servicio (AF 4) Por estudiantes	44
Gráfico 9 Valor afectivo del servicio (AF 5) Por estudiantes	45
Gráfico 10 Valor afectivo del servicio (AF 6) Por estudiantes	45
Gráfico 11 Valor afectivo del servicio (AF 7) Por estudiantes	46
Gráfico 12 Valor afectivo del servicio (AF 8) Por estudiantes	46
Gráfico 13 Valor afectivo del servicio (AF 9) Por estudiantes	47
Gráfico 14 Biblioteca como espacio (ES 1) Por estudiantes	48
Gráfico 15 Biblioteca como espacio (ES 2) Por estudiantes	49
Gráfico 16 Biblioteca como espacio (ES 3) Por estudiantes.....	49
Gráfico 17 Biblioteca como espacio (ES 4) Por estudiantes.....	50
Gráfico 18 Biblioteca como espacio (ES 5) Por estudiantes.....	50
Gráfico 19 Control de información (CI 1) Por estudiantes.....	52
Gráfico 20 Control de información (CI 2) Por estudiantes.....	52
Gráfico 21 Control de información (CI 3) Por estudiantes.....	53
Gráfico 22 Control de información (CI 4) Por estudiantes.....	53
Gráfico 23 Control de información (CI 5) Por estudiantes.....	54
Gráfico 24 Control de información (CI 6) Por estudiantes.....	54
Gráfico 25 Control de información (CI 7) Por estudiantes.....	55

Gráfico 26 Control de información (CI 8) Por estudiantes.....	55
Gráfico 27 La biblioteca me permite ser eficiente. Calificación por estudiantes	56
Gráfico 28 La biblioteca me ayuda a distinguir Calificación por estudiantes.....	56
Gráfico 29 La biblioteca me proporciona las habilidades de información. Calificación por estudiantes	57
Gráfico 30 En general, estoy satisfecho con la manera en la que me trata la biblioteca. Calificación por estudiantes	57
Gráfico 31 En general estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca. Calificación por estudiantes	57
Gráfico 32 Como Califica la calidad global de la biblioteca. Calificación por estudiantes	58
Gráfico 33 Comentario por estudiantes	59
Gráfico 34 Cantidad de Docentes por facultad	60
Gráfico 35 Cantidad de Docentes	60
Gráfico 36 Cantidad de docentes por Jornada	61
Gráfico 37 Valor afectivo del servicio (AF 1) Por Docentes	62
Gráfico 38 Valor afectivo del servicio (AF 2) Por Docentes	63
Gráfico 39 Valor afectivo del servicio (AF 3) Por Docentes	63
Gráfico 40 Valor afectivo del servicio (AF4) Por Docentes	64
Gráfico 41 Valor afectivo del servicio (AF 5) Por Docentes	64
Gráfico 42 Valor afectivo del servicio (AF 6) Por Docentes	65
Gráfico 43 Valor afectivo del servicio (AF 7) Por Docentes	65
Gráfico 44 Valor afectivo del servicio (AF 8) Por Docentes	66
Gráfico 45 Valor afectivo del servicio (AF 9) Por Docentes	66
Gráfico 46 Biblioteca como espacio (ES 1) por Docentes	68
Gráfico 47 Biblioteca como espacio (ES 2) por Docentes	68
Gráfico 48 Biblioteca como espacio (ES 3) por Docentes	69
Gráfico 49 Biblioteca como espacio (ES 4) por Docentes	69
Gráfico 50 Biblioteca como espacio (ES 5) por Docentes	70
Gráfico 51 Control de Información (CI 1) por Docentes	71

Gráfico 52 Control de Información (CI 2) por Docentes	72
Gráfico 53 Control de Información (CI 3) por Docentes	72
Gráfico 54 Control de Información (CI 4) por Docentes	73
Gráfico 55 Control de Información (CI 5) por Docentes	73
Gráfico 56 Control de Información (CI 6) por Docentes	74
Gráfico 57 Control de Información (CI 7) por Docentes	74
Gráfico 58 Control de Información (CI 8) por Docentes	75
Gráfico 59 La biblioteca me permite ser eficiente. Calificación por docentes	75
Gráfico 60 La biblioteca me ayuda a distinguir. Calificación por docentes	76
Gráfico 61 La biblioteca me proporciona las habilidades de información. Calificación por docentes	76
Gráfico 62 En general, estoy satisfecho con la manera en la que me trata la biblioteca. Calificación por docentes	77
Gráfico 63 En general estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca. Calificación por docentes.	77
Gráfico 64 Como Califica la calidad global de la biblioteca. Calificación por docentes.	78
Gráfico 65 Comentario por parte de Docentes.....	78

INTRODUCCIÓN

La Colombo Germana es una institución, constituida como fundación sin ánimo de lucro bajo la resolución número 10263 del 22 de noviembre de 2010, es reconocida con personería jurídica como Institución de Educación Superior, tiene como misión formar personas integrales bajo los principios de la libertad de pensamiento y pluralismo ideológico con un alto sentido de responsabilidad en la búsqueda permanente de la excelencia académica e investigativa es una institución certificada por la ISO 9001/2008 y EFQM 2 Stars -2015.

Así mismo la Biblioteca como unidad de apoyo del proceso misional de Docencia, establece como misión de apoyar el aprendizaje, el pensamiento investigador, científico y tecnológico, en concordancia con las necesidades de información de la comunidad académica, mediante la mejora continua de sus procesos, recursos y servicios. Por lo tanto la biblioteca ha diseñado e implementado nuevos servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios, buscando así fortalecer el aprendizaje y la investigación. Sin embargo la biblioteca busca constantemente en mejorar sus servicios y procesos en busca de una mejor calidad de cada uno de ellos. Por consiguientes este trabajo de investigación muestra cómo evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria.

La exigencia de calidad de los servicios bibliotecarios está en función de las propias expectativas de los usuarios que perciben si el servicio que ofrece es bueno, malo, adecuado o no adecuado, por lo tanto deben emplear estrategias para conocer y/o identificar las percepciones que tienen los usuarios frente a los servicios. De tal manera, esta investigación se realizó con el interés de conocer la percepción del usuario frente a la calidad de los servicios que brinda la Biblioteca.

De acuerdo a la pregunta de investigación de ¿Cómo es la calidad de los servicios que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana aplicando el modelo LibQual?, se llevó a cabo el desarrollo del trabajo “modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en biblioteca universitarias”, fuera de tipo evaluativa con un enfoque cualitativo cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta usando como herramienta el cuestionario desarrollado por el modelo LibQual como también la técnica de la observación no participativa, llevándolo a cabo a una población estudio de estudiantes y Docentes de la Fundación.

Los resultados obtenidos en la investigación, aplicando el modelo LibQual, demostraron que los servicios que ofrece la biblioteca Fundación Colombo Germana, algunos servicios cumplen con las expectativas de calidad, otros servicios no cumplieron con las expectativas de los usuarios por lo cual se presentó una propuesta de un plan de mejoramiento de los servicios a los que no que no son adecuados a las expectativas de los usuarios.

Finalmente el trabajo consta de cuatro capítulos divididos de la siguiente manera; Capitulo uno, se presenta información como problema de investigación, delimitación de la investigación, justificación, antecedentes y objetivos de la investigación, en el capítulo dos se evidencia el marco teórico desarrollado para el trabajo, temas como evaluación de calidad en bibliotecas universitarias, bibliotecas universitarias y el modelo LibQual, el capítulo tres muestra Marco referencial, metodología, análisis del desarrollo de la investigación y plan de mejoramiento propuesto, capítulo cuatro conclusiones y recomendación de la investigación.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las bibliotecas universitarias hoy en día buscan innovar los servicios de acuerdo a las necesidades de sus usuarios, de tal modo deben conocer cuales sus percepciones que tienen frente a los servicios, por lo tanto es importante que las bibliotecas universitarias establezcas estrategias para llevar a cabo la evaluación de calidad de los servicios que presta a los usuarios.

Ahora bien, la carencia de conocer la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria es una problemática evidenciada en la Biblioteca Fundación Colombo Germana, en donde se establece que no cuentan con un recurso que brinde información de la calidad de los servicios desconociendo la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad que le brinda la biblioteca.

No contar con esta información, es difícil que la biblioteca establezca indicadores de calidad y llevar a cabo procesos de mejora de sus servicios. Del tal modo que las bibliotecas universitarias “deben trabajar y desarrollar planes estratégicos que impliquen adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca como (procesos, personal, servicios) con el objetivo de conseguir certificaciones de calidad del servicio”¹. De tal modo contar con un modelo de evaluación de calidad de los servicios es relevante para conocer las percepciones de los usuarios, por lo tanto, se quiere dar a conocer que con el modelo LibQual es factible y confiable conocer la calidad del servicio que está prestando la biblioteca.

¹ HERRERA VIEDMA, Enrique; LOPEZ GIJON, Javier y ÁVILA, Belén. Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. En: Coloquio ALCI 2008, P.2 [En línea] Veracruz (México), [consultado el 21 septiembre 2015] Disponible en <http://eprints.rclis.org/12389/>

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo es la calidad de los servicios que presta la biblioteca de la Fundación Colombo Germana aplicando el modelo LibQual?

1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación contempló la aplicación especializada sobre la evaluación de calidad a través del modelo LibQual en biblioteca Fundación Colombo Germana (FUCG)

El presente trabajo busca abordar temas del modelo LibQual aplicado por “SECABA Lab” “SECABA Lab, es un laboratorio multidisciplinario compuesto por investigadores de Ciencias de la Biblioteca y / o Ciencias de la Computación. SECABA desarrolla tecnologías basadas en herramientas Soft Computing para mejorar los procesos de acceso a la información tanto en la Web como en las Bibliotecas Digitales (DL)”² la delimitación para aplicar el modelo LibQual más específico fue el acceso a la herramienta creada por el grupo SECABA, por lo cual se empleó y aplico el modelo de acuerdo a las necesidades de la biblioteca (FUCG), se realiza dos ajustes a dos (2) preguntas del cuestionario original, respetando los conceptos básicos que maneja el modelo LibQual.

- **ES4** (El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación)
- **CI7** (Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, WIFI, portátiles))

²SECABA, Lab Quality Evalutation & Information Retrieval Laboratory. [En línea] Secaba Lab, 2008. [consultado el: 14 de Febrero de 2017.] disponible en: <http://secaba.ugr.es/home>.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las bibliotecas universitarias necesariamente deben contar con un proceso de evaluación y medición de calidad frente a los servicios que ofrece, como también cuenta con mejoras continuas en su proceso. Se ha evidenciado en distintos estudios sobre la evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias que los resultados son positivos y de acuerdo a eso las bibliotecas han entrado en un proceso de transformación y mejoramiento de sus servicios.

De acuerdo al autor Herrera Viedma en su artículo Satisfacción de usuarios y calidad, el modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas, llega como conclusión, que el resultado es óptimo ya que permite conocer lo que el usuario desea y consideran si son adecuados los servicios prestados por la biblioteca, también resulta positivo para la elaboración de planes estratégicos y la facilidad para realizar benchmarking.

En el artículo LibQual una herramienta para evaluar los servicios de información en las bibliotecas médicas, se llegan a la conclusión que, con la aplicación del modelo, se obtiene información relevante acerca de los niveles de calidad que cuentan los servicios que ofrece la biblioteca y de acuerdo a esta información sirve para mejorar las deficiencias detectadas o insatisfacciones de los usuarios acerca de los servicios.

Este trabajo de investigación busca dar a conocer LibQual como modelo de evaluación de calidad de los servicios en la biblioteca Fundación Colombo Germana, permitiendo ser fuente de consulta y sea llevado a realizar nuevas investigaciones sobre la evaluación de calidad de los servicios bibliotecarios.

1.5 ANTECEDENTES

Las bibliotecas universitarias, han proyectado e incursionado en el diseño de modelos que evalúen la calidad de los servicios que prestan a la comunidad universitaria, en el trabajo de investigación Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias se dan a conocer trabajos realizados acerca del tema evaluación de calidad en las bibliotecas universitarias.

De acuerdo a la revisión y conceptuando los antecedentes se presentan los siguientes trabajos de investigación de acuerdo al tema de evaluación de calidad en bibliotecas:

Cuesta Rodríguez, menciona en su artículo Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de 2013, “la evaluación de esta actividad toma un papel preponderante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles”³. De acuerdo a la autora se busca entender que la evaluación de calidad en las bibliotecas universitarias debe ser empleada frente a los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria conociendo así las percepciones de los usuarios frente a la calidad de los servicios garantizando el desarrollo de estrategias de mejoras.

En el artículo Evaluación de la calidad de servicio de las bibliotecas universitarias y la relación con su ubicación geográfica del año 2013 Maldonado Radillo, expresa que “la evaluación de la calidad del servicio resulta un factor fundamental para

³ CUESTA RODRÍGUEZ, Floriselda et al. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias En: Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, [en línea] Vol. 24, N. 3 (2013) P.1. [consultado 16 de septiembre de 2016] Disponible en: <http://www.Acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233>

hacer frente a los nuevos tiempos”⁴, las bibliotecas universitarias deben elaborar proyectos de planeación con la finalidad de alcanzar altos estándares de calidad, como parte del estudio, es importante resaltar que la evaluación de calidad de los servicios están sujetos a las percepciones de los usuarios por medio del modelo LibQual.

El estudio de caso de Huamán Huriarte, 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 de 2008 Huamán menciona que “LibQual+ sirve para identificar las áreas críticas en una biblioteca, A partir de estos hallazgos es posible presentar recomendaciones para mejorar el servicio brindado a los usuarios”⁵. De tal manera, se conoce que aplicando el modelo LibQual en bibliotecas universitarias pueden dar como resultado si el servicio es o no adecuado por lo cual esto genera gran información para realizar planes de mejora.

De acuerdo al autor Tarango Javier y su trabajo de Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo, del año 2009, expresa que “La evaluación de las condiciones operativas, físicas y sistemáticas de la biblioteca puede tener múltiples acercamientos que nos indiquen el estado real dentro de la dinámica organizacional”⁶, de tal manera que la evaluación sea entendida como la

⁴ MALDONADO RADILLO, Sonia Elizabeth; TOLEDO, SANCHEZ, Ma. del Carmen y LÓPEZ TORRES, Virginia Guadalupe. Evaluación de la calidad de servicio de las bibliotecas universitarias y la relación con su ubicación geográfica. En Revista Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis, [en línea] Jun-Dic. P. 136 (2013) [consultado 13 de noviembre de 2016] Disponible en: https://www.academia.edu/7505788/Evaluaci%C3%B3n_de_la_calidad_del_servicio_de_las_bibliotecas_universitarias_y_la_relaci%C3%B3n_con_su_ubicaci%C3%B3n_geogr%C3%A1fica

⁵ HUAMÁN HURIARTE, Roxana; ALFARO Mendives, Karen y VÉLCHEZ ROMÁN, Carlos. Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia de LibQual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En: Biblos: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología. [en línea] No. 31. (2008) p. 9 [consultado el 13 febrero 2017] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2663180>

⁶ TARANGO, Javier y HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. Revista Interamericana de Bibliotecología. [en línea] Jul.-Dic. 2009, vol. 32, no. 2; P. 147. [consultado el 13 febrero 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v32n2/v32n2a05.pdf>

medición de la biblioteca y una evaluación de avance, finalmente Tarango cita a Arriola Navarrete, propone un “modelo ideal de evaluación bibliotecaria aquel que tiene como fundamento un profundo análisis de la biblioteca y su relación con la institución, con base en la evaluación de su sistema, servicios y estructura”⁷, por lo tanto la evaluación debe comprender parámetros de calidad y productividad y considerarse como un importante elemento de los sistemas de calidad en instituciones de educación superior.

Finalmente, con el artículo publicado en el año 2008 por el autor Herrera Viedma, Llamado Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en biblioteca españolas e iberoamericanas Menciona que “las bibliotecas universitarias están trabajando y desarrollando planes estratégicos que implican la adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca (procesos, personal, servicios) con el objetivo de conseguir certificaciones de calidad del servicio”⁸ de tal forma las bibliotecas universitarias toman datos generados para calcular por medio de indicadores que miden la calidad, por lo cual emplean el modelo de evaluación de calidad llamado LibQual, con este modelo ayuda a detectar la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios, como resultado del estudio se tiene en cuenta que el instrumento aplicado identifica lo que el usuario desea frente al servicio, infraestructura y control de la información, conllevando a resultados para un desarrollo de planes de mejora como también gran facilidad para hacer benchmarking en la biblioteca universitaria.

⁷ ARRIOLA NAVARRETE, O. Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación. México D. F.: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. 2003. Citado por: TARANGO, Javier; HERNÁNDEZ OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. En: Revista Interamericana de Bibliotecología [En línea] 2009, Vol. 32 P. 154 (Julio-Diciembre) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179016347005>.

⁸ HERRERA VIEDNA, *óp.cit.*, p.1.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de los servicios que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana (FUCG), aplicando el modelo LibQual.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la biblioteca de la Fundación Colombo Germana según los aspectos del modelo LibQual.
- Determinar cómo perciben los usuarios los servicios brindados por la FUCG mediante el modelo LibQual.
- Proponer un plan de mejora de los servicios identificados de la biblioteca FUCG.

CAPITULO II

3. MARCO TEÓRICO

3.1 EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

La evaluación de calidad de los servicios en bibliotecas universitarias forma parte de un proceso para determinar si los servicios brindados responden a las necesidades y a las percepciones de los usuarios, teniendo en cuenta que el objetivo primordial de la evaluación de calidad de los servicios es buscar las satisfacciones de los mismos.

Vílchez menciona que: “Tradicionalmente, la evaluación de los servicios se ha realizado utilizando indicadores de gestión, los cuales han sido desarrollados para saber qué tan eficiente es una organización en el uso de los recursos (materiales, financieros o humanos... Se trata de un enfoque con un marcado acento en la dimensión cuantitativa de la medición de la calidad. Y aun cuando es necesaria, no resulta suficiente”⁹, La evaluación de los servicios bibliotecarios buscan a que la institución sea más competitivo en donde se fundamenta hacia el desarrollo de servicios eficientes que cumplan con la percepción que el usuario busca del servicio de la biblioteca.

Así mismo la evaluación de la calidad del servicio involucra un enfoque desde dos puntos de vista, el objetivo y el subjetivo.

⁹ VILCHEZ ROMÁN, Carlos. Propuesta de indicadores de gestión y de calidad del servicio para el Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central de la UNMSM. (2005) Citado por CÁCERES GARCÍA, Alan Armando. Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae: comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias. (Informe Profesional) Lic. en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Unidad de Posgrado. [En línea] 2007.p. 43. (consultado 13 febrero 2017) Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5877>

La evaluación objetiva de acuerdo a Fushimi, “pretende conocer el SISTEMA - BIBLIOTECA a partir de los datos propios. Se puede decir que llevar a cabo esta evaluación parte del conocimiento del propio sistema a partir de los datos estadísticos existentes”¹⁰.

Como lo establece Fushimi realizar una evaluación de los servicios de una biblioteca debe contemplar cinco objetivos:

- Establecer niveles de rendimiento de los servicios,
- Comparar este nivel de rendimiento con otras bibliotecas o servicios similares,
- Justificar la existencia de la propia biblioteca,
- Identificar las posibles fuentes de error o ineficiencia en el rendimiento de los servicios
- medir el grado de cumplimiento de objetivos previamente establecidos¹¹

Por lo anterior para la evaluación de calidad de los servicios bibliotecarios se deben contemplar ciertos criterios para que sean eficaces a las necesidades de los usuarios.

De acuerdo a Mónica G. Pené; la evaluación subjetiva da a “Conocer lo que opina el usuario acerca de los servicios que la biblioteca ofrece, resulta fundamental”¹², el objetivo de la evaluación subjetiva resalte la opinión del usuario y así generar la calidad como eje principal de los servicios de la biblioteca universitaria, por lo cual expone una iniciativa que abarca estos criterios de evaluación como lo es LibQUAL un modelo que mide y logra el entendimiento de la percepciones de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca.

¹⁰ FUSHIMI. Marcela; GONZALEZ, Claudia; MIGUEL, Sandra; PENÉ. Mónica; PICHININI. Mariana; y ROZEMBLUM. Cecilia. Evaluación de Bibliotecas Universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetivas y subjetivas. Buenos Aires. Alfagrama, 2010. ISBN 978-987-1305-62-9, p. 39

¹¹ *Ibíd.*, p. 20.

¹² *Ibíd.*, p. 106

Por otro lado, Hernon y Altman. Señalan que:

Un aspecto clave en la evaluación de la calidad de los servicios es: ¿Cómo los bibliotecarios pueden medir las expectativas de los usuarios y sus percepciones acerca de los servicios proporcionados actualmente, o como determinar la amplitud de las diferencias o discrepancias entre las percepciones del desempeño de la biblioteca y las expectativas de los usuarios?¹³.

De tal manera que evaluar la calidad de los servicios es indispensable determinar el concepto que los usuarios tienen frente a la calidad de los servicios brindados por la biblioteca.

Ruiz Vaca plantea que:

La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe¹⁴.

La evaluación no solo permite observar de manera objetiva la eficiencia de los servicios ofrecidos por la biblioteca, también se puede trabajar procesos de planeación, el cual involucra el establecimiento de metas y objetivos que persigue la propia institución de acuerdo a su misión, objetivos y políticas, por medio de la evaluación es posible comprobar si la planeación, metas y objetivos planteados

¹³ HERNON, Peter y ALTMAN, Ellen. Assessing service quality. (2008). Citado por: RUIZ VACA, Jorge Octavio y MARTÍNEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. En: La Habana: Infomed [En línea] 2010. p. 11 [consultado 20 abr 2016] disponible en: http://www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf

¹⁴ *Ibíd.*, p. 1

por la biblioteca se están cumpliendo o en su defecto se podrá determinar si estos deben ser modificados

Evaluar los servicios que presta la biblioteca permite identificar las carencias, ya que precisamente en los servicios es donde se refleja las necesidades de los usuarios, de tal modo, la biblioteca universitaria debe realizar constantemente evaluaciones para proporcionar un máximo en los servicios a los usuarios de una manera eficaz y eficiente para dar así cumplimiento a las condiciones internas, externas y realizar así una serie de pasos para identificar, debilidades y fortalezas de la institución y poder crear mejoras para la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria

Finalmente, el objetivo de la evaluación de los servicios de las bibliotecas es conocer mediante herramientas de recolección de información detectar a tiempo las falencias que tienen los servicios e identificar las debilidades que tiene la biblioteca, por lo tanto, es necesario que se tome conciencia en la importancia de aplicar un modelo de evaluación en cada una de sus actividades y servicios que brinda.

3.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Hoy en día las bibliotecas universitarias han cambiado su forma de prestar sus servicios y productos a la comunidad estudiantil es relevante mencionar a García Recha, Candil Gutiérrez y Bustamante que consideran la biblioteca universitaria como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad.... Tienen como misión de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información”¹⁵.

La biblioteca universitaria como institución reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje e investigación para potenciar nuevos conocimientos, siendo como centros al desarrollo, de tal manera como lo plantea Cuesta Rodríguez, la biblioteca universitaria debe “brindar servicios de información, eficientes de calidad dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de la comunidad académica científica a través de; colecciones, infraestructura y recursos humanos de calidad”¹⁶ Por lo cual es relevante que la biblioteca universitaria preste servicios de información que sean necesarias a las necesidades de los usuarios y que estos servicios sean de calidad.

Navarro indica que “la biblioteca universitaria es una herramienta esencial para la docencia y el aprendizaje del alumno. Por lo que es preciso entender la biblioteca como espacio del saber y del conocimiento”¹⁷, de tal modo que el papel que juega

¹⁵ GARCIA RECHA, CADIL GUTIERREZ y BUSTAMANTE RODRIGUEZ, citado por GONZALEZ, GUITIÁN, María Virginia y MOLINA PIÑEIRO, Maricela. Las bibliotecas universitarias; breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. En: ACIMED. [En línea] Vol.18 n.2. P.3 (Consultado 1 septiembre 2016) Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002

¹⁶ CUESTRA RODRIGUEZ, Floriselda; GUERRERO QUESADA, David; CAMPILLO, Irina; LEIVA MEDEROS, Amed; CANO INCLAN, Anisley. y CABFRERA MORALES, Idalmis. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias en: Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, [en línea] Vol. 24, No. 3 P.1. (2013) (consultado 16 de septiembre de 2016) Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/rt/prINTERfriendly/233/321>

¹⁷ NAVARRO CANO, N. La biblioteca universitaria una realidad abierta para el aprendizaje del alumno. Citado por NUÑEZ COLLADO; Dulce María. Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la pontificia

las bibliotecas universitarias es relevante para el desarrollo del aprendizaje ya que han pasado de ser un centro pasivo a un centro de aprendizaje e investigación de nuevos conocimientos, no solo se hablan de recursos o servicios de información físicos, sino de un universo de información compuesto por múltiples formatos y soportes de información.

La biblioteca universitaria está pasando a convertirse en un centro de referencia donde se reúnen de forma integrada una amplia carta de recursos y servicios básicos e imprescindibles para el correcto funcionamiento de la docencia y la investigación universitaria.

Sánchez menciona que la biblioteca universitaria es:

De una institución debe mantenerse con los valores y los objetivos rectores de la estructura y la cultura de esa institución, por ello el personal se debe apegarse a las normas que rigen las instituciones sin olvidar el profesionalismo que les caracteriza, debe de estar motivado y empoderado para utilizar las herramientas como la valoración, la evaluación y las evidencias que tienen a su alcance para estudiar la implementación de procesos internos con el fin de conocer los resultados finales, las consecuencias de las estrategias implementadas y el valor que los usuarios dan a los servicios de información¹⁸.

La biblioteca como organización tiene que cumplir con funciones administrativas y ser parte de una institución con valores propios y de los objetivos particulares bien definidos jugando un rol de adaptar nuevas formas de gestión de información. Buscando constantemente transformaciones que brinde como lugar de campos sociales, culturas que estén al tanto de los cambios tecnológicos y anticipándose y

Universitaria Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior. Tesis Doctoral. [En línea] 2015. P. 16 (consultado 28 de septiembre de 2016) Disponible en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362657/TD%D1C.pdf;jsessionid=AE3542274EBD37FBBF9CC0AE4FAC4219?sequence=1>

¹⁸ SANCHEZ VANDERKAS, Egbert J. La biblioteca: una organización social compleja. En. Revista Bibliotecas Vol. XXXII, [en línea] No. 1. ene-jun., 2014 p. 9. (consultado 16 de septiembre de 2016) Disponible en: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/6184/6157>

adaptándose ya que actualmente las bibliotecas universitarias se están dirigiendo a apoyar los programas educativos y de investigación en las universidades, a lo que ponen en función sus colecciones y diseño de sus servicios bibliotecarios.

De acuerdo a Gómez “la biblioteca es el corazón de la Universidad, un motor para hacerla conservadora, transmisora, y creadora del saber. La biblioteca es una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines”¹⁹, así mismo la American Library Association menciona que: “la biblioteca universitaria... cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”²⁰, de tal forma las bibliotecas universitarias hacen parte relevante de la institución para apoyar el proceso de aprendizaje e investigación con recursos físicos y electrónicos.

La biblioteca “no es únicamente un entidad que proporciona material informativos; en una dimensión más significativa, es una herramienta que junto con los aspectos académicos, permite generar nuevos conocimientos y justificar su permanencia en una sociedad donde la información está valorada exponencialmente”²¹ teniendo en cuenta lo anterior las bibliotecas universitarias emplean servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios como también en la creación e innovación de sus servicios, por lo cual es relevante que todos los servicios que se brinden cuenten con condiciones de flexibilidad y accesibilidad de una manera fácil y eficaz.

¹⁹ GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. La biblioteca universitaria, citado por: CHIONG LANEGRÁ, Luis Daniel. Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: Una experiencia con LibQual+. Tesis Informe (Profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima. [en línea] 2012 P.20 (consultado 20 octubre de 2016). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/22908/>

²⁰ *Ibíd.*, p. 19

²¹TARANGO., *óp. cit.*, p. 154.

3.3 MODELO LIBQUAL

LibQual, modelo de evaluación de calidad de los servicios de bibliotecas académicas basada en opiniones y de las percepciones de los usuarios, desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL), se considera como un estándar en la medición de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones percibidas por los usuarios.

Para el autor Parasuraman está basado en “teorías de evaluación de calidad de servicios aplicadas en el mundo empresarial y muy particularmente en la metodología de evaluación de calidad de los servicios”²², de acuerdo a lo anterior el modelo LIBQUAL es capaz de dar a conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas.

Ferrer y Rey mencionan que LIBQUAL, “permite identificar como los usuarios valoran los servicios ofrecidos por la biblioteca, al tiempo que facilita la comparación del propio servicio con los de otras bibliotecas”²³, de tal manera que es relevante tener en cuenta esta metodología para el desarrollo de una evaluación de calidad en los servicios prestados por las bibliotecas cuya función es mantener unos servicios y espacios propicios para el aprendizaje.

Hoy en día, LIBQUAL se ha convertido en modelo estándar internacional para la medición de la calidad de los servicios bibliotecarios, es importante resaltar que LibQual está desarrollado en cuatro partes.

1. Datos personales
2. Cuestionario con 22 preguntas
3. Apartado donde el usuario puede expresar sus opiniones y/o sugerencias.
4. Apartado donde la biblioteca incluye preguntas.

²² *Ibíd.*, p. 9

²³ *Ibíd.*, p. 107

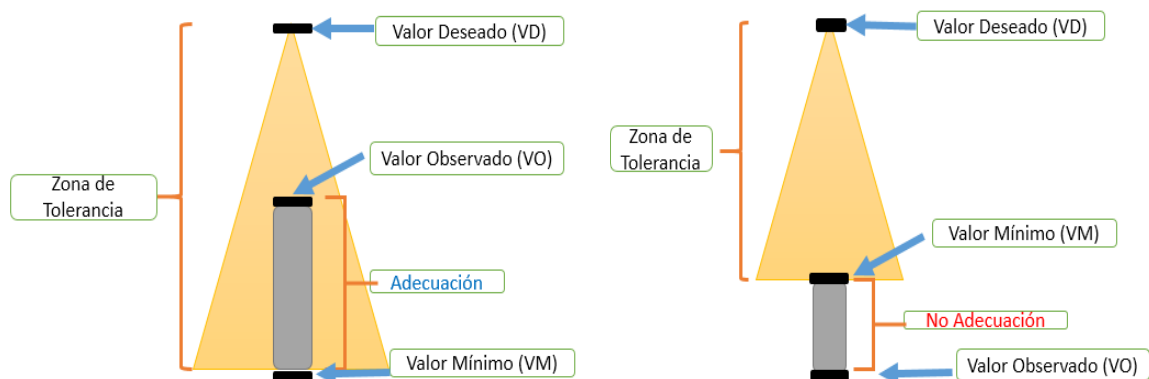
LibQual abarca 22 preguntas, agrupados en tres dimensiones: Valor afectivo del servicio (VA), Biblioteca como espacio (ES), control de información (CI), por lo que el usuario debe darle una calificación de acuerdo a una escala de 1 a 9, siendo 1 el valor más bajo y el 9 valor alto

- Nivel de servicio mínimo [VM]
- Nivel de servicio deseado [VD]
- Nivel de servicio observado [VO]

Teniendo en cuenta lo anterior es importante resaltar que el nivel de servicio mínimo que califica el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse como tal, el servicio observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca y el servicio deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.

La adecuación del servicio indica que si los usuarios consideran que el servicio ofrecido por la biblioteca es adecuado o no. Si el servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, es decir, su diferencia es positiva el servicio es adecuado, si el nivel observado es inferior al nivel mínimo por ende la diferencia da negativa, el servicio no es adecuado.

Imagen 1 Servicio Adecuado, Servicio No Adecuado.



Fuente: (Elaboración Propia)

El desarrollo del modelo LIBQUAL en las bibliotecas buscan establecer un criterio de evaluación de la calidad que brinda los servicios a los usuarios como lo menciona Pené, en el libro Evaluación de bibliotecas universitarias, “Cualquier tipo de unidad de información puede emplear este modelo para solicitar, monitorear, entender y actuar sobre las opiniones que los usuarios tienen acerca de la calidad del servicio... LibQual ha alcanzado amplia difusión mundial, convirtiéndose en un estándar para los estudios de evaluación de la calidad de las bibliotecas”²⁴.

Con la aplicación del modelo LibQual las bibliotecas podrán establecer cómo son valorados los servicios y permitirá elaborar estrategias de mejoramiento que consideren, aptas de acuerdo a las percepciones de los usuarios.

Ferrer y Rey, LibQual “es una herramienta que permite medir la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios en base a sus percepciones respecto a los servicios suministrados por las unidades de información”²⁵.

Para Chiong el modelo LibQual:

No es solo un estudio, es una herramienta que permite avanzar internamente en cambios basados en información. Aunque el amplio protocolo puede ser en sí mismo transformado considerando la cultura de las bibliotecas. Es también importante establecer que los valores del LibQual tienen una razonable integridad psicosométrica a través de un amplio conjunto de realidades²⁶.

²⁴ *Ibíd.*, p. 122

²⁵ FERRER TORRENS Adelaida y REY MARTÍN, Carina. Aplicación del LibQual+ en el CRAI de la universidad de Barcelona [En línea] (2005). p. 1 (Consultado 23 septiembre de 2016) Disponible en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11479/1/libqual.pdf>

²⁶ CHIONG, *óp.cit.*, p.43

Para Herrera-Viedma y López, los objetivos de LibQual son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos²⁷:

De acuerdo a Núñez afirma que:

El modelo LibQual, permiten calcular la Adecuación y la Superioridad del servicio, conocer si es adecuado, si el Valor Observado es superior al Valor mínimo (VM) otorgado por los usuarios. En caso contrario, el servicio tiene una Adecuación Negativa. Por otra parte, un servicio será Superior si el valor observado (VO) es mayor al valor deseado (VD) por los usuarios. En caso contrario, se habla de Superioridad Negativa. A partir de estos conceptos es posible calcular un índice porcentual para cada característica de servicio denominado DM Score, el cual es el resultado del cociente entre la adecuación y la zona de tolerancia, es decir, la diferencia entre el valor deseado y el mínimo. Mientras más cerca de 100 está el índice, más adecuación tendrá el servicio y mientras más cerca de 0 el servicio será menos adecuado. Si el DM Score es negativo significa que hay adecuación negativa, debido a que el valor observado es menor a las expectativas mínimas de los usuarios. Por otra parte, si el

²⁷ HERRERA-VIEDMA, Enrique. y LÓPEZ GIJÓN, Javier. Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá: basado en satisfacción de usuarios. Granada: Universidad de Granada. SECABA: Grupo de investigación en evaluación y calidad. [En línea] 2012. p.2 (Consultado 27 de octubre de 2016) Disponible en: http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf

DM Score es mayor a 100, significa que el servicio o la característica del servicio evaluado presentan niveles de superioridad²⁸.

Por las razones antes señaladas el cuestionario de LibQual es el instrumento seleccionado para la investigación evaluación de calidad de los Servicios de la Biblioteca Fundación Colombo Germana: cuestionario que es usado para evaluar y medir la calidad de los servicios permitiendo así a identificar acciones de Mejora en la unidad de información. De tal manera existen otros modelos para la evaluación universitarios en donde se pueden emplear.

²⁸ NUÑEZ COLLADO *óp. cit.*, p. 200.

CAPITULO III

4 MARCO REFERENCIAL

4.1 Fundación Colombo Germana

La fundación Colombo Germana es una institución de carácter tecnológico constituida como fundación sin ánimo de lucro bajo resolución número 10263 del 22 de noviembre de 2010, reconocida por el Ministerio de Educación Nacional como Institución de Educación Superior²⁹.

Dentro de nuestra misión se contempla la responsabilidad en la búsqueda permanente de la excelencia académica e investigativa, así como la contribución al desarrollo de una cultura del emprendimiento empresarial y prepondera por el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación, así como del multiculturalismo y multilingüismo como estrategia pedagógica. Es por esto que la Fundación cuenta con profesionales capacitados en su equipo de trabajo, los cuales se encargan de hacer cumplir esta Misión, por medio de su experiencia laboral y el amplio conocimiento para el desarrollo de sus procesos.

La Fundación se proyecta a la comunidad regional, nacional e internacional como una institución de excelencia académica, propiciando su crecimiento y transformación, partiendo de una formación que promueva el pensamiento crítico con el fortalecimiento de las dimensiones, ética, cultural, política y social

La fundación será permeable a todas las manifestaciones del pensamiento humano, estará abierta a todo el saber científico y a las expresiones culturales.

²⁹ MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR. RESOLUCIÓN No 10263. Por lo cual se reconoce personería jurídica como institución de educación superior a la Fundación Colombo Germana. Ministerio de Educación Nacional. 2010. República de Colombia. p. 1. [En línea] Disponible en: <https://diario-oficial.vlex.com.co/vid/fundacion-tecnologica-colombo-germana-232476571>

Libertad de Cátedra: El docente vinculado a la Fundación tendrá discrecionalidad para exponer sus conocimientos con sujeción a los contenidos programáticos mínimos a los principios éticos, científicos y pedagógicos.

Excelencia Académica: La Fundación realizará sus actividades con criterios de excelencia académica y científica buscando los más altos niveles del conocimiento

Calidad: La autoevaluación, la actualización científica y pedagógica, el mejoramiento continuo de la calidad y la pertinencia sociocultural de los programas y actividades académicas serán tarea permanente de la Fundación.

Extensión: La Fundación mantendrá contacto con la comunidad, por medio de procesos y programas de interacción con diversos sectores y actores sociales expresados en actividades artísticas, científicas, culturales, técnicas y tecnológicas.

Interinstitucionalidad: La Fundación estrechará lazos de cooperación con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para el logro de su misión en lo local, regional, nacional e internacional.³⁰

³⁰FUNDACIÓN TECNOLÓGICA COLOMBO GERMANA. <http://www.colombogermana.edu.co/colombog/documentos/>, [En línea] 2013. (consultado el: 23 de Febrero de 2017.) <http://www.colombogermana.edu.co/colombog/>.

5. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque de Investigación

La investigación a desarrollar se fundamentó en el enfoque Cualitativo de acuerdo a que, “comprende fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”³¹ de acuerdo al objetivo central de la investigación de Evaluar la calidad de los servicios que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana (FUCG), Se empleara el cuestionario del modelo LibQual en donde se busca tener en cuenta el contexto y el entorno en los cuales se relacionan las percepciones de los usuarios, Arriola menciona que “Cuando se dice que una evaluación es flexible también se refiere a que no es netamente estadística[...] El punto de vista cualitativo, donde el grado de satisfacción, que obtenemos de la opinión de las personas, cobra mayor importancia”³²

5.2 Tipo de Investigación

En primera instancia el tipo de investigación a desarrollar es evaluativa, cuyo objetivo es “evaluar los resultados de uno o más programas, los cuales hayan sido, o estén aplicados dentro de un contexto determinado”³³. En la que, de alguna manera, se prepara el terreno para estudios o análisis posteriores más profundos, de acuerdo a esto también comprende aspectos descriptivos, cuyo propósito es “exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus

³¹ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. 2014. 6ª Ed. McGraw-Hill. México. p. 358

³² ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y BUTRÓN YÁÑEZ, Katya. Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria, [En línea] 2008, vol. 11, no 2. p.111 (consultado el 17 julio 2017) Disponible en: <http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf>

³³ HURTADODE BARRERA, Jacqueline. El proyecto de investigación holística. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2002 p.109

características”³⁴ de tal manera se busca realizar una narración, si se puede llamar así, de hechos y contextos concretos, una cierta caracterización de la dinámica (cómo es, cómo se manifiesta, en quién(es) se manifiesta, cuáles son sus propiedades más importantes, entre otros) que envuelve situaciones objeto de estudio

5.3 Método de la Investigación

De acuerdo a la investigación se establece en un método Inductivo por razones que “se basan en más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas). Del cual van de lo particular a lo general”³⁵, de tal manera esto conlleva a que la investigación se basa en explorar y describir de lo particular que es el modelo LibQual a lo general que es la calidad de los servicios prestados por la biblioteca.

5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.4.1 Encuesta

Se utiliza para “conocer características de un conjunto o grupo de personas en una determinada situación”³⁶ de acuerdo a esta técnica de recolección de datos se tendrá en cuenta como instrumento **EL CUESTIONARIO**, según Sampieri el cuestionario es “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”³⁷ de tal manera el cuestionario que se aplico es del modelo LibQual que “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” la aplicación del cuestionario del modelo LibQual es “eficaz para lograr un mayor entendimiento de las percepciones de los usuario acerca de la

³⁴ *Ibíd.*, p.87

³⁵ SAMPIERI, HERNANDEZ, *óp.cit.*, p. 8.

³⁶ VALARINO, Elizabeth; YABER, Guillermo y CEMBORAIN, María Silvia. Metodología de la investigación pasó a paso. México, Trillas, 2010 p. 219.

³⁷ SAMPIERI, HERNANDEZ, *óp.cit.*, p. 199.

calidad del servicio de biblioteca, con miras a proponer mejoras a partir de la detención de situaciones deficientes y la identificación de buenas prácticas”³⁸.

5.4.2 Observación no participativa

Esta técnica “minimiza los efectos de la reactividad y favorece una mayor objetividad de la observación. El investigador puede captar datos directos de los participantes y el ambiente.”³⁹, se lleva a cabo la observación en la biblioteca de la fundación Colombo Germana en donde se estableció una comprensión, una obtención de información visual de acuerdo al comportamiento de los usuarios.

Para el procesamiento de la información recolectada del cuestionario del modelo LibQual cuya función principal es de analizar las opiniones, el usuario tendrá que asignar a cada uno de los 22 ítems, un puntaje de nueve puntos desde tres cuestiones. Valor Mínimo, Valor Observado y Valor Deseado, de allí como lo mencionan Heath; Cook LibQual sirve para “detectar la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios”⁴⁰, en donde el instrumento muestra la brecha entre el nivel mínimo y el nivel deseado, el cual se establece como lo llama Cook “zona de tolerancia”⁴¹, en donde se evidencia si el servicio es adecuado o no adecuado, para el procesamiento de la información se se utilizó el paquete Microsoft office, específicamente Excel.

³⁸ PENÉ, *óp.cit.*, p. 106.

³⁹ SAMPIERI, HERNANDEZ, *óp.cit.*, p. 417.

⁴⁰ HEATH, COOK y LibQual+ Citado por: HERRERA VIEDMA, Enrique, LOPEZ GIJÓN, Javier, ÁVILA, Belén. Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericana. P.3 [En línea] (Consultado 12 mayo 2016) Disponible en: http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf

⁴¹ COOK, C. The Importance of the LibQUAL+TM: survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University. 2005 Citado Por: FERREIRA DE BRITO, Giselle, De CASTRO SANTOS VERGUERI, Waldomiro. Quality evaluation of academic library: The LibQual+ Methodology and its perspectives of implementation in Brazil. BJIS. [En línea] V7. 2013. p. 31 (consultado 07-Abril- 2017) Disponible en: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/viewFile/3117/2402>

5.5 Población y Muestra

De acuerdo a Sampieri⁴² en la investigación cualitativa, la muestra es un proceso en donde se recolecta los datos sin que necesariamente sea estadísticamente representativos de la población que se estudia. En la investigación se utiliza el método de muestreo aleatorio no probabilístico intencionado y están basadas en la selección al momento que ingresan a la biblioteca.

La población de estudio que se dirigió aplicar el cuestionario del modelo LibQual fue a Estudiantes y Docentes activos de la fundación Colombo German se tuvo en cuenta 120 estudiantes que representan el 11% total de los estudiantes activos y 55 docentes que representa a un 0,39% total de docentes, de acuerdo a lo anterior, la Fundación Colombo Germana limito a un porcentaje de 0,3% de la población de estudiantes que equivalen a 30 personas y un 0,02% de la población de Docentes que equivalen a 20 personas para un total de 50 personas a quienes se les aplico el cuestionario.

La muestra se estratifica de manera no proporcional por horarios, la selección de la unidad maestra se realiza aleatoriamente en diferentes lugares de la fundación aplicando el cuestionario a estudiantes de diferentes programas académicos y docentes. El cuestionario aplicado en la Biblioteca FUCG basado en el modelo LibQual fue adaptado conforme a las necesidades de los usuarios de la biblioteca, siempre respetando los conceptos básicos de dicho modelo.

⁴² SAMPIERI, HERNANDEZ. *óp.cit.*, p. 384

6 SITUACION ACTUAL BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA

En el diagnóstico que se realizó a la biblioteca de la Fundación Colombo Germana, se identificó que cuenta con parámetros para optimizar, mejorar, normalizar y perfeccionar los procesos, procedimientos, actividades y recursos de la Biblioteca, en pro de garantizar la calidad en su crecimiento y desarrollo, permitiendo optimizar los recursos y buscando el crecimiento pertinente dentro de la comunidad académica.

Estos parámetros son:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Planeación estratégica
- Plan de desarrollo

Se toma como técnica para realizar el diagnóstico de la biblioteca Fundación Colombo Germana la observación no participante, “este tipo de observación el observador es más espectador que actor, por lo que debe estar premunido de los instrumentos necesarios para registrar los datos e información”⁴³. Para llevar a cabo esta técnica fue necesario tomar como instrumento las preguntas del cuestionario del modelo LibQual. En donde se evidenciaba las 3 dimensiones ya mencionadas anteriormente.

La biblioteca Fundación Colombo Germana, actualmente carece de estudios de satisfacción o evaluación de calidad de los servicios, por lo cual se desconoce el nivel de calidad de los servicios que recibe los estudiantes, de tal modo esta investigación permitirá dar a conocer si los servicios que brinda la biblioteca son adecuados y de calidad de acuerdo al modelo LibQual.

⁴³ ÑAUPAS PAITAN, Humberto. MEJIA MEJÍA, Elías; NOVOA RAMIREZ, Eliana y VILLAGÓMEZ PAUCAR, Alberto. Metodología de la investigación; cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis. 4. ed. Bogotá D.C: Ediciones de la U, 2014. p. 206.

El diagnóstico realizado a la biblioteca Fundación Colombo Germana, se evidencia que las tres (3) dimensiones que evalúa el modelo LibQual que son: Valor Afectivo del Servicio (AF), Control de Información (CI) y biblioteca como Espacio (ES).

De acuerdo a la dimensión (AF) valor afectivo del servicio, evalúa las competencias que tienen los funcionarios de la biblioteca para responder ciertas preguntas, según el diagnóstico la biblioteca cuenta con dos personas un (1) bibliotecólogo, y una (1) asistente de biblioteca personas profesionales e idóneas con sus funciones y cumple con las necesidades que requiere la institución para prestar el servicio,

Según la dimensión (ES) biblioteca como espacio la Fundación Colombo Germana, cuenta actualmente con una sala de consulta con 36 puestos de lectura, 6 computadores de escritorio dentro de la biblioteca, tiene su colección cerrada para consulta, la cantidad de usuarios que puede atender en hora pico para ofrecer sus espacios son en promedio a 36 personas en la sala de consulta 4 personas por mesa, de acuerdo a esto la biblioteca no tienen suficiente espacio para la demanda de estudiantes ya que actualmente cuenta con 1.319 estudiantes sin contar estudiantes de convenios y aproximadamente 94 docentes, la biblioteca no cuenta con espacios grupales e investigación.

La dimensión Control de la Información la biblioteca cuenta con la plataforma EBSCO que integra 11 bases de datos, el recurso E.libro y la base de datos legiscomex, se evidencia que no cuenta con servicio de acceso remoto a las herramientas de búsqueda, por lo cual afecta la consulta externa y carece de suscripciones a revistas electrónicas y físicas, También No cuenta con un programa formación de usuarios y carece de consulta de recursos suscritos puesto que los usuarios no saben cómo consultarlos, así mismo la biblioteca cuenta con catálogo en línea y acceso a WIFI.

La biblioteca de la Fundación Colombo Germana cuenta con Misión, Visión y Objetivos

Imagen 2 Biblioteca Sala de Consulta Fundación Colombo Germana.



Fuente: Zúñiga Cristian (Fotógrafo) Biblioteca Sala de Consulta Fundación Colombo Germana. (2017) Bogotá.

MISIÓN

La Biblioteca de la Fundación Colombo Germana, es un Centro de Recursos encaminados a apoyar el aprendizaje, el pensamiento investigador, científico y tecnológico y la autonomía intelectual, en concordancia con las necesidades de información de la comunidad académica, mediante la mejora continua de sus procesos, recursos, servicios, tecnologías de la información y demás actividades relacionadas con su funcionamiento y objetivos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional.

VISIÓN

La Biblioteca de la Fundación Colombo Germana para el año 2020 se constituirá en un centro de recursos para el aprendizaje autónomo, investigativo y científico de la comunidad académica, mediante la prestación de recursos bibliográficos y tecnológicos que signifiquen la mejor opción para favorecer y apoyar los continuos procesos de aprendizaje, investigación y docencia, mediante estrategias oportunas para la formación profesional.

OBJETIVO

El objetivo de la Biblioteca es ofrecer a los miembros de la comunidad Colombo Germana acceso a los recursos, servicios e información pertinentes conforme a los programas académicos e investigativos que ofrece la Fundación, con niveles de profundización técnica y profesional como pilar de acceso y generación de conocimiento.

VALORES

La biblioteca en cumplimiento a lo dispuesto en la Declaración Ética de la Fundación Colombo Germana se compromete a responder a una secuencia lógica de oferta de servicios y recursos, garantizando los estándares de calidad para la prestación de servicios en unidades de información con un alto nivel de excelencia académica, calidad y trabajo en equipo.

La Biblioteca de la Fundación Colombo Germana se encuentra en estado de mejoramiento en cuanto a espacio físico, recursos, dotación y equipo; es importante resaltar que este proceso de mejoramiento se entiende como un estado inicial deseable para un crecimiento continuo, que pretende desarrollarse y reconstruirse

en la medida en que la Fundación establezca estas dinámicas a través del incremento de sus estudiantes, programas académicos y prioridades institucionales.

Una Biblioteca, al igual que toda unidad de información es un sistema con entradas, procesos y salidas, constituida en red por nodos vitales, cada uno de estos nodos debe funcionar de manera coordinada y articulada con los demás para que sean posibles cada una de las instancias que conllevan a la estabilidad del servicio; establecer la Biblioteca como la unidad de información acorde a los lineamientos básicos emitidos por la IFLA y que rigen las bibliotecas que apoyará la academia, la investigación y la ciencia a la comunidad académica por el cumplimiento de los pilares del proyecto educativo.

La biblioteca de la Fundación Colombo Germana, establece políticas, procedimientos, funciones y pretensiones del área, al igual un portafolio de servicios que coordina con los objetivos de la Fundación, la biblioteca cuenta con un plan, plan estratégico institucional y debe dar cuenta del horizonte que tendrá la biblioteca.

La Biblioteca de la Fundación tiene la autonomía en sus determinaciones y dinámicas, no obstante, por ser un ente vivo y funcional dentro de los procesos académicos de la Fundación Colombo Germana es regulada y coordinada por un comité que garantice el correcto funcionamiento, la adecuada ejecución del presupuesto y la concordancia con los objetivos de la Fundación.

La Biblioteca sirve a la comunidad académica ofreciendo sus recursos bibliográficos en diversas colecciones que han sido establecidas según sus características, usos y soportes de la siguiente manera:

- ✓ Colección General. Compuesta por libros y monografías de tipo general, disciplinar o especializado de todas las áreas del conocimiento

especialmente en las áreas que competen a los programas académicos de la Fundación Colombo Germana.

- ✓ Colección de Referencia. Conformada por obras consideradas de “consulta rápida” que por lo general son de gran tamaño y que ofrecen información precisa y puntual, dentro de la que se encuentran los diccionarios, enciclopedias y atlas, entre otros.
- ✓ Colección de Reserva: La colección de reserva es generada como plan de contingencia para materiales que son identificados como de consulta frecuente y considerados de alta demanda, estos títulos de alta consulta son proporcionados de igual manera en las colecciones y se reserva únicamente el primer ejemplar para consulta dentro de la biblioteca.
- ✓ Colección de Hemeroteca: Conformada por revistas, boletines, periódicos, semanarios, folletos y publicaciones seriadas.
- ✓ Colección Audiovisual. La Colección se está conformando con videos y CD en las diversas áreas del conocimiento.
- ✓ Colección institucional: Conformada por la producción intelectual de docentes e investigadores y demás miembros académicos de la Fundación Colombo Germana.

La biblioteca de la Fundación Colombo Germana presta a la comunidad estudiantil los siguientes servicios.

- ✓ Préstamo externo. Servicio que permite a los usuarios llevar los materiales de la colección general fuera de las instalaciones de la biblioteca por los

tiempos y en las condiciones estipuladas para tal fin, servicio exclusivo para docentes y administrativos.

- ✓ Préstamo de Consulta en sala. Servicio mediante el cual se disponen los recursos y materiales, en las salas para la consulta individual o grupal de los mismos dentro de las instalaciones de la biblioteca. Este servicio está dirigido a la comunidad de estudiantes tanto internos como externos, estos últimos, que mediante convenio forman parte de la comunidad académica de la Fundación Colombo Germana.
- ✓ Préstamo Interbibliotecario. Servicio que permite mediante los convenios de cooperación interinstitucional efectuados entre la biblioteca de la Fundación Colombo Germana y los centros de investigación, bibliotecas y demás unidades de información, acceso a los recursos bibliográficos y materiales de su interés que la biblioteca aún no posee, así como al préstamo externo de la biblioteca Luis Ángel Arango. Este servicio va dirigido a los docentes de la Fundación Colombo Germana como apoyo a su labor de formadores.
- ✓ Servicio de Búsqueda de Información Bibliográfica: Servicio de información que orienta a los usuarios en el uso de estrategias para la búsqueda y recuperación de información física y virtual existente en la biblioteca u otras instituciones.
- ✓ Realización de Bibliografías. Servicio mediante el cual se ofrece repertorios y listados de los materiales de la biblioteca acerca de temas de interés a la comunidad docente que así lo solicite, como apoyo a las labores investigativas y académicas. Dicho servicio también puede ser accedido desde nuestro sistema de información bibliográfico.

- ✓ Formación de Usuarios. Servicio orientado a brindar a la comunidad académica conocimiento en el uso de los recursos ofrecidos, así como estrategias de búsqueda y recuperación de información a través de diversos programas que conducen a enriquecer y agilizar las búsquedas de los usuarios, además, estimular el uso y aprovechamiento de los recursos ofrecidos.
- ✓ Préstamo de Equipos Audiovisuales. Préstamo de computadores, video beam y demás equipos con los que dispone la biblioteca para el acompañamiento académico y que faciliten la consulta de las bases de datos y recursos electrónicos suscritos. Este servicio va dirigido a los docentes de la Fundación Colombo Germana como apoyo a su labor de formadores.
- ✓ Servicios en Línea. La Biblioteca cuenta con un Sistema de Información Bibliográfico que permite recuperar los materiales bibliográficos, objetos digitales y recursos electrónicos dispuestos para la consulta que han sido suscritos por la Biblioteca a través de las Bases de Datos generales y especializadas acorde a los programas académicos que se ofrecen en la Fundación Colombo Germana.
- ✓ Servicios de Extensión. La biblioteca ofrece una serie de programas, actividades y estrategias de carácter cultural o de promoción a la lectura como concursos y exposiciones pretendiendo ofrecer a la comunidad la posibilidad de desarrollarse social, cultural y académicamente, como complemento a su formación disciplinar y en cumplimiento a la naturaleza de la misma.⁴⁴

⁴⁴FUNDACIÓN TECNOLÓGICA COLOMBO. 2013. [En línea] [Citado el: 23 de Febrero de 2017.] <http://www.colombogermana.edu.co/colombog/biblioteca/misionyvision.html>

La biblioteca de la FUCG, en el pro de mejoramiento y en el plan estratégico está ejecutando y culminando la implementación del sistema de información KOHA, catalogación y clasificación del material bibliográfico, la adquisición de material tecnológico como portátiles, suscripción de recursos electrónicos,

La biblioteca cuenta actualmente con 1.934 títulos en sus colecciones, y realiza adquisición semestralmente

Imagen 3 Biblioteca Fundación Colombo Germana



Fuente: Zúñiga Cristian (Fotógrafo) Biblioteca Fundación Colombo Germana. (2017) Bogotá.

De acuerdo a estadísticas del año 2016 la biblioteca tiene en promedio de ingreso mensual de 500 usuario un aproximado de 450 estudiantes y 49 docentes, estas estadísticas se llevan a cabo registrando el ingreso a la biblioteca sin tener en cuenta a que ingresan, si a consulta o préstamo de equipos o simplemente a otras actividades.

El plan estratégico de la biblioteca 2017- 2021 se ha propuesto cumplir con 3 objetivos estratégicos para el año 2017

1. Fortalecer el sistema de bibliotecas a través de la adquisición de material bibliográfico para los programas en funcionamiento.
2. Fortalecer e implementar nuevas tecnologías de información que faciliten la gestión y servicios de la biblioteca.
3. Ampliar los convenios Interinstitucionales que faciliten el acceso a la información bibliográfica⁴⁵

⁴⁵FUNDACIÓN TECNOLÓGICA COLOMBO GERMANA. Mapa estrategico 2017-2021. [En línea] [consultado el: 8 de Marzo de 2017.] Disponible en: http://quantum.sincap.co:8080/quantum-web/faces/docs.xhtml?d_=2778

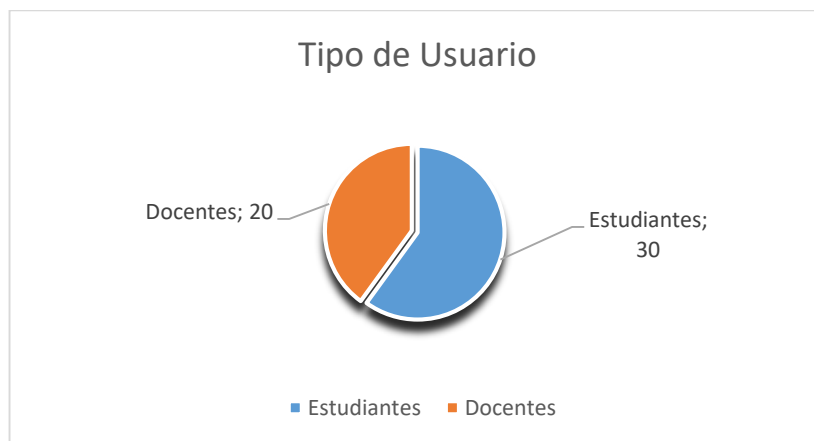
7 ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada en la aplicación del instrumento fue analizada, interpretada y discutida de acuerdo a los objetivos planteados en el trabajo. Como lo menciona Bernal “el análisis y la discusión de los resultados de la investigación es el aspecto más importante que se va a tener en cuenta en toda la investigación”⁴⁶, de acuerdo a esto la biblioteca realiza la construcción del plan de mejora en los servicios que ofrece a la comunidad académica.

- Tipo de Usuario

Se considera aplicar el cuestionario para alumnos y docentes de la Fundación Colombo German, por ser usuarios activos de la biblioteca.

Gráfico 1 tipo de usuario



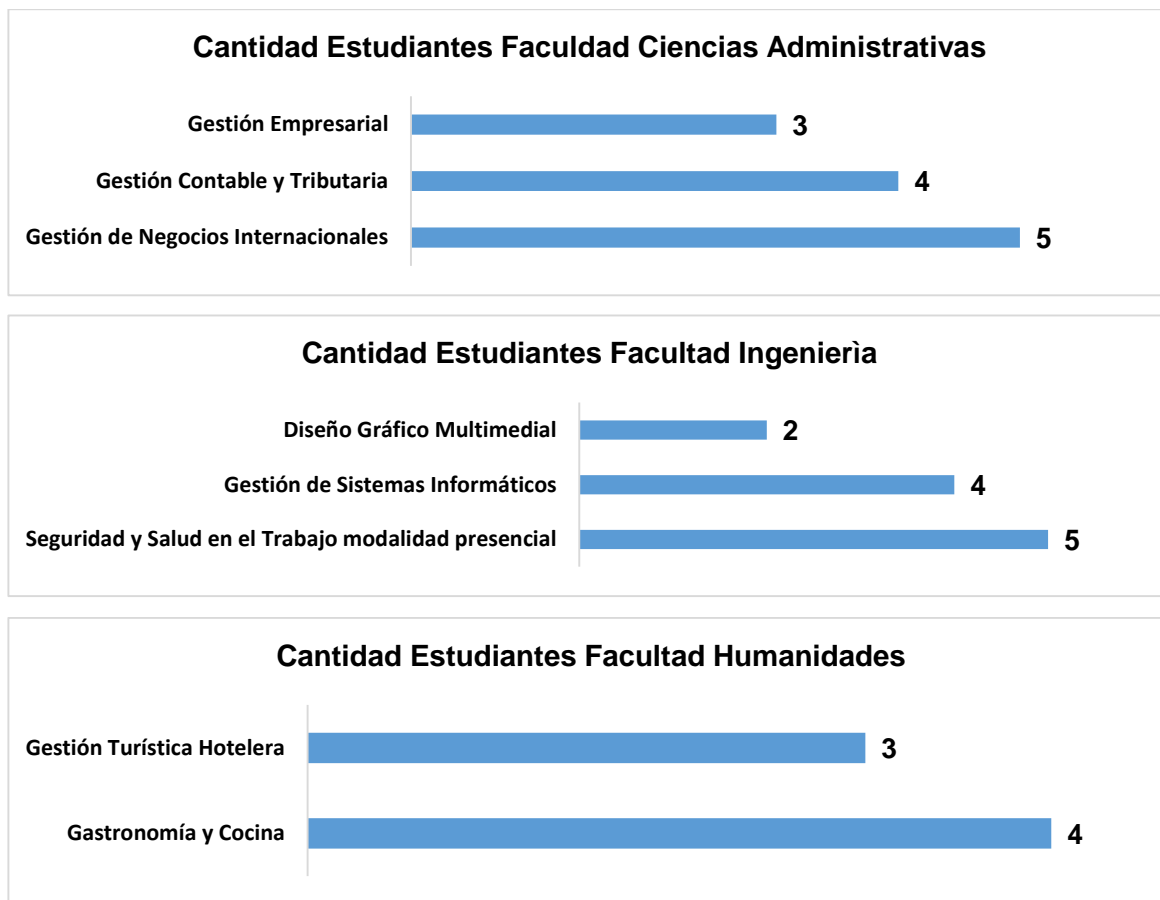
Fuente: (Elaboración propia)

Como se observa en el gráfico N 1. El resultado según el tipo de usuario es de 30 estudiantes y 20 docentes, para un total de 50 personas.

⁴⁶ BERNAL TORRE, Cesar Augusto. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación. 2010. p.222

- Estudiantes por Facultad y Programas Académicos

Gráfico 2 Estudiantes por programa



Fuente: (Elaboración Propia)

En el gráfico N. 2, se aplicó el cuestionario a 12 personas de Facultad de ciencias administrativas a tres programas, 11 personas de la facultad de ingeniería a tres programas y 7 personas de la facultad de humanidades dos programas.

- Sexo

Los siguientes resultados fueron aplicados según sexo a estudiantes.

Gráfico 3 Cantidad de estudiantes



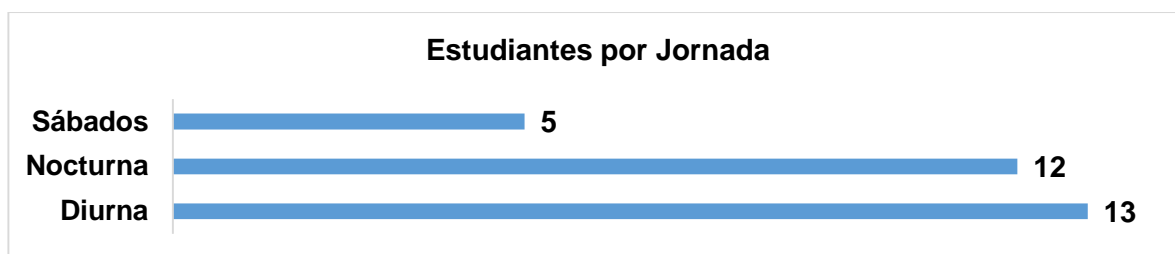
Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico N. 3. Se evidencia que a la población a la que más se le aplico el cuestionario fue personal femenino con un total de 16 personas.

- Jornada

Jornada de estudio de los estudiantes de la Fundación Colombo Germana

Gráfico 4 Estudiantes por jornada



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico N. 4 La mayor parte de los estudiantes que aplicaron el cuestionario son de la jornada diurna.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (AF*) POR ESTUDIANTES

Según el modelo LibQual el objetivo es conocer si el servicio que presta la biblioteca es adecuado o no, de tal modo se presenta los resultados según el modelo LibQual y más adelante los resultados generados por la calificación más alta o más baja por parte de los estudiantes

La medición del valor afectivo del servicio busca establecer las competencias que tienen los funcionarios de la biblioteca para responder ciertas preguntas que se encuentran registradas en el cuestionario como la disposición del personal, el grado de entendimiento de las necesidades de los usuarios, atención al cliente entre otras.

Tabla 1 Resultado Valor afectivo del servicio LibQual por estudiante.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO CALIFICACION POR ESTUDIANTES							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
AF 1	7,00	7,63	7,50	0,13	0,63	0,50	126,7
AF 2	6,80	6,73	7,37	-0,63	-0,07	0,57	-11,8
AF 3	7,43	7,87	7,97	-0,10	0,43	0,53	81,2
AF 4	7,17	7,73	7,53	0,20	0,57	0,37	154,5
AF 5	6,97	7,53	7,73	-0,20	0,57	0,77	73,9
AF 6	6,73	7,27	7,60	-0,33	0,53	0,87	61,5
AF 7	6,93	7,03	7,73	-0,70	0,10	0,80	12,5
AF 8	7,37	7,47	7,70	-0,23	0,10	0,33	30,0
AF 9	6,87	6,97	7,40	-0,43	0,10	0,53	18,8
TOTAL	7,03	7,36	7,61	-0,26	0,33	0,59	56,3

Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

Según la tabla No 1 para hallar el valor mínimo se debe sumar las respuestas obtenidas del valor mínimo (VM) que fueron (210) y se dividió por la cantidad de encuestas aplicadas que fueron (30) el resultado fue de (7.00), así mismo para conocer el valor observado (VO) y deseado (VD), con estos resultados el modelo

*(AF), Se refiere a la dimensión Valor Afectivo del servicio según el modelo LibQual

LibQual mide estas dimensiones para conocer la superioridad y la adecuación del servicio, para hallar si el servicio es superior o no se resta el resultado del valor observado y el valor deseado, si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es superior a las expectativas del usuario, para calcular la adecuación se resta el valor observado y el valor mínimo si el resultado es negativo el servicio no es adecuado. La zona de tolerancia es el margen que debe tener entre el valor mínimo, observado y deseado, el Dm Score mide a través de un porcentaje de 0 a 100 si el servicio cumple con las expectativas del usuario y el valor es 0 o menos el servicio no es de calidad y si es 100 el servicio es de calidad.

De acuerdo a la tabla No. 1 Se evalúa la primera dimensión que es Valor Afectivo de Servicio, como resultado a la calificación del total del nivel mínimo, nivel observado y nivel deseado.

El total mínimo fue (7,03) sobre 9 puntos, el total deseado es de (7,61) sobre 9, y el total observado es de (7,36) sobre 9, De acuerdo a esto, se mide si el servicio es adecuado o no y la superioridad del servicio. Como resultado se evidencia que el total observado está por encima del total mínimo requerido quiere decir que la adecuación total del servicio es de (0,33) por lo cual el nivel de adecuación es positivo para el estudiante y la superioridad del servicio fue de (-0,26) como es resultado negativo no hay superioridad del servicio, también se tiene en cuenta el DM SCORE cuyo fin es de dar a conocer la diferencia entre el nivel deseado y el nivel mínimo, mientras más cerca de 100 está el índice, más adecuación tendrá el servicio y mientras más cerca de 0 el servicio será menos adecuado y si el resultado es negativo el servicio no es adecuado o de calidad, por lo anterior la calificación del Dm Score total fue de 56,3% sobre 100, quiere decir que el servicio está a un nivel medio y debe ser evaluado para realizar mejoras.

- **AF 1. ¿El personal de la biblioteca le inspira confianza?**

Gráfico 5 Valor afectivo del servicio (AF 1) Por estudiantes (Elaboración propia)

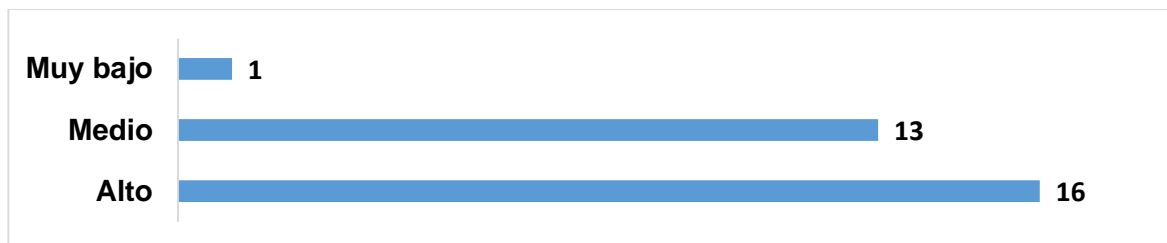


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No. 5 se evidencia que los estudiantes consideran que el personal de la biblioteca le inspira confianza con un nivel alto, según la tabla No 1 resultado de LibQual el servicio es adecuado con promedio de (0,63)

- **AF 2. ¿El personal de la biblioteca le ofrece atención personalizada?**

Gráfico 6 Valor afectivo del servicio (AF 2) Por estudiantes

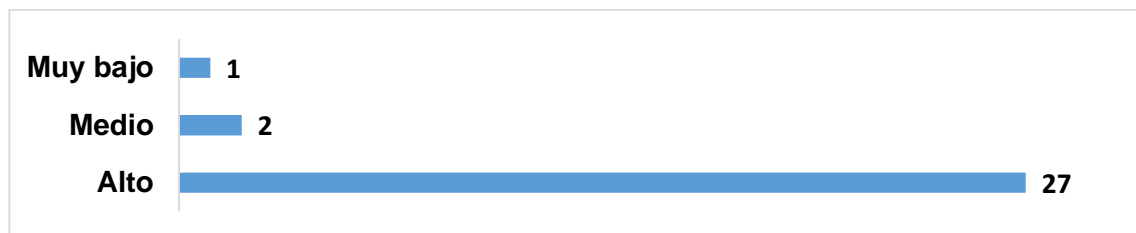


Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 6 el nivel observado de los estudiantes de acuerdo a la pregunta el resultado es alto seguido de 13 personas con nivel medio, en tabla No 1 resultados de LibQual la calificación es de (-0,07), de acuerdo a esto el servicio no es adecuado ya que es negativo.

- **AF 3. ¿El personal de la biblioteca es siempre amable?**

Gráfico 7 Valor afectivo del servicio (AF 3) Por estudiantes (Elaboración propia)



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No.7 la calificación por parte de los estudiantes es alta, y el resultado de LibQual de la tabla No 1 fue de (0,43) cuyo resultado es adecuado.

- **AF 4. ¿El personal de la biblioteca muestra buena disposición para responder a las preguntas Planteadas?**

Gráfico 8 Valor afectivo del servicio (AF 4) Por estudiantes

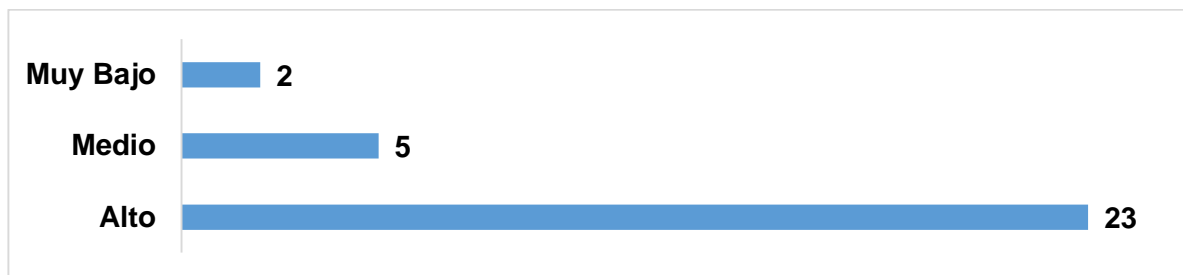


Fuente: (Elaboración propia)

En el gráfico No 8, los estudiantes califican con un nivel alto la buena disposición del personal de la biblioteca y el resultado de LibQual es de (0,57) siendo así adecuado para los estudiantes.

- **AF 5. ¿El personal de la biblioteca tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?**

Gráfico 9 Valor afectivo del servicio (AF 5) Por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 9 se evidencia que los estudiantes frente a la pregunta el resultado es alto, y de acuerdo al resultado de LibQual es de (0,57) y es adecuado en la forma en que el personal de la biblioteca tiene conocimiento y capaz de responder las preguntas que se le formulen.

- **AF 6. ¿El personal de la biblioteca es atento con las necesidades del usuario?**

Gráfico 10 Valor afectivo del servicio (AF 6) Por estudiantes

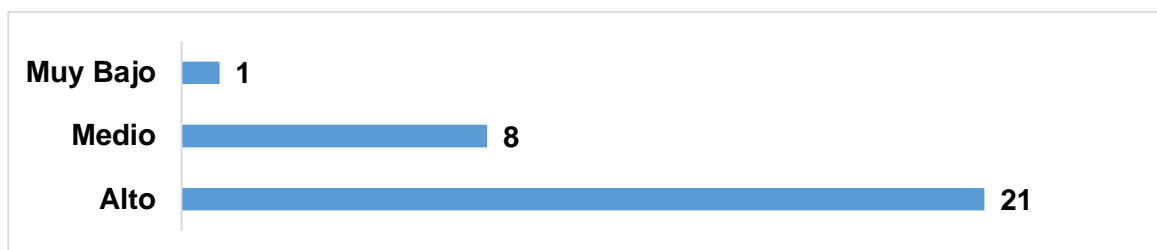


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presenta en el gráfico No. 10 la calificación que les dio los estudiantes es alta y los resultados de LibQual es de (0,53) de tal manera el servicio es adecuado.

- **AF 7. ¿El personal de la biblioteca comprende las necesidades de sus usuarios?**

Gráfico 11 Valor afectivo del servicio (AF 7) Por estudiantes

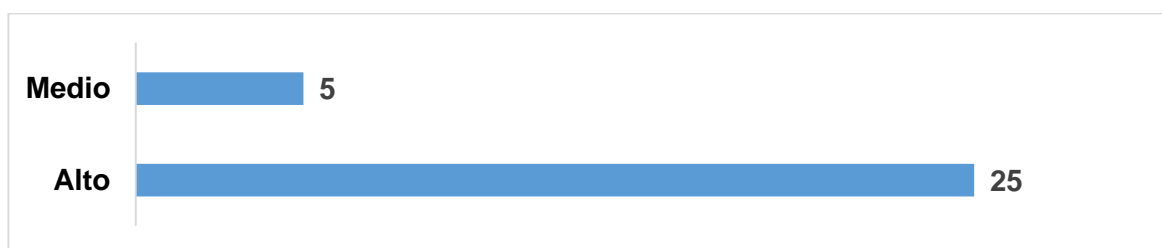


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presenta en el gráfico No.11, los estudiantes calificaron que el personal de la biblioteca comprende las necesidades de sus usuarios con un nivel alto, y de acuerdo a la tabla No 1 resultados según LibQual es de (0,07), quiere decir que es adecuado.

- **AF 8. ¿El personal de la biblioteca manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?**

Gráfico 12 Valor afectivo del servicio (AF 8) Por estudiantes

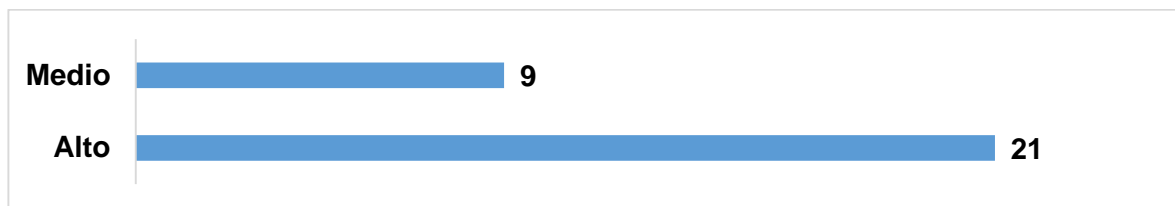


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No. 12 el personal de la biblioteca manifiesta voluntad para ayudar a los usuarios, los estudiantes la calificaron con un nivel alto, y de acuerdo a la tabla No 1 resultados de LibQual es de (0,10) el nivel del servicio es adecuado.

- **AF 9. ¿El personal de la biblioteca muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios?**

Gráfico 13 Valor afectivo del servicio (AF 9) Por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

En el gráfico No 13 se evidencia que los estudiantes calificaron con un nivel alto, de acuerdo a LibQual el resultado es de (0,10) es adecuado el servicio.

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO (ES*) POR ESTUDIANTES

De acuerdo a este resultado la biblioteca como espacio (ES) determina si cumple con condiciones adecuadas a nivel físico y ambiental las instalaciones de la biblioteca

Tabla 2 Resultado Biblioteca como espacio LibQual por estudiantes.

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO CALIFICACION POR ESTUDIANTES							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
ES 1	5,67	3,97	6,47	-2,50	-1,70	0,80	-212,5
ES 2	5,37	3,40	6,60	-3,20	-1,97	1,23	-159,5
ES 3	5,73	4,17	6,97	-2,80	-1,57	1,23	-127,0
ES 4	5,37	3,50	7,07	-3,57	-1,87	1,70	-109,8
ES 5	5,73	3,70	7,07	-3,37	-2,03	1,33	-152,5
TOTAL	5,57	3,75	6,83	-3,09	-1,83	1,26	-145,0

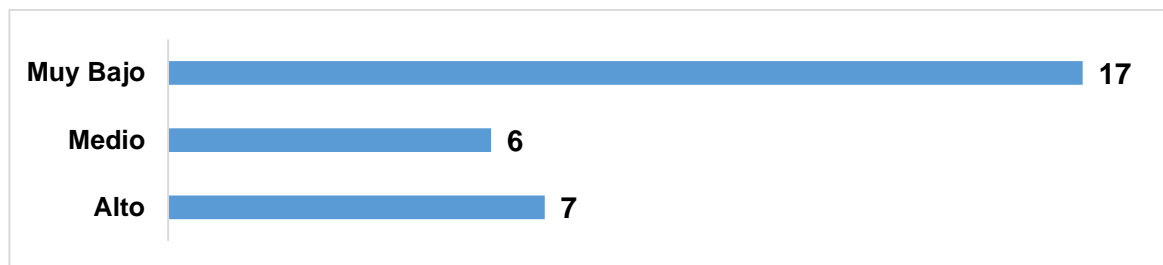
Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

*(ES), Se refiere a la dimensión Valor Biblioteca como espacio según el modelo LibQual

En promedio, el total servicio mínimo por los estudiantes es de (5.57) sobre 9, el total observado es de (3,75) sobre 9 de acuerdo a esto e valor observado se encuentra por debajo del mínimo aceptado por el usuario a lo que conlleva que el nivel de adecuación sea negativo, con un resultado de (-1,83), los servicios no cuentan con una superioridad. No obstante, el resultado del DM Score es negativo con un resultado de (-145,0) sobre 100 esto refleja que los espacios de la biblioteca no son adecuados y no tienen calidad para el desarrollo de actividades por lo cual de genera un plan de mejora para este apartado de biblioteca como espacio.

- **ES 1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?**

Gráfico 14 Biblioteca como espacio (ES 1) Por estudiantes (Elaboración propia)

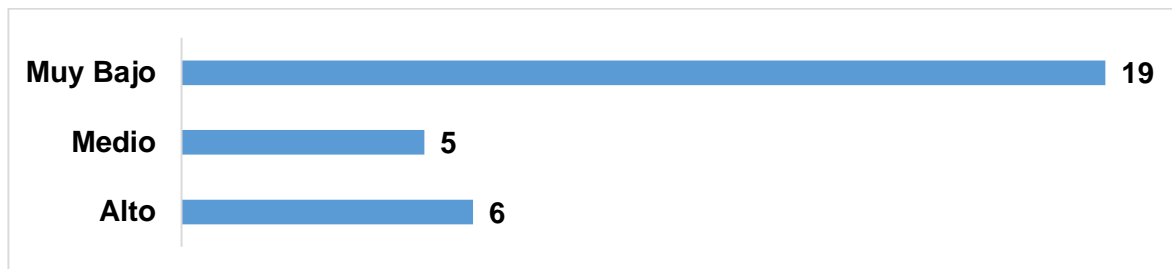


Fuente: (Elaboración propia)

Según la gráfica No 15, se evidencia que los estudiantes observan que el espacio de la biblioteca ayuda al estudio es muy bajo, de acuerdo a los resultados de LibQual de la tabla No 2 es de (-1,70) el servicio no es adecuado.

- **ES 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?**

Gráfico 15 Biblioteca como espacio (ES 2) Por estudiantes (Elaboración propia)

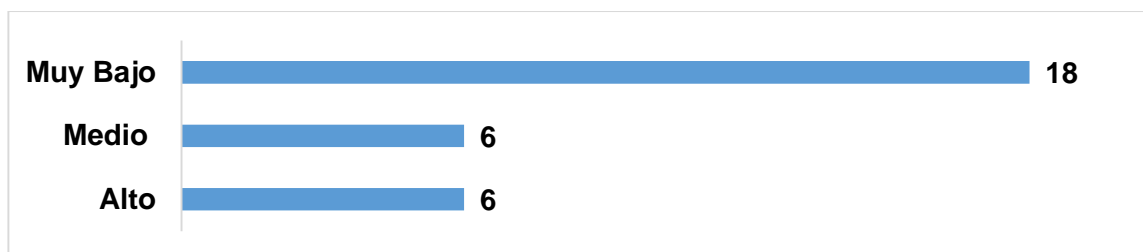


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 16, los estudiantes calificaron la pregunta ¿el espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo? el nivel de calificación fue muy bajo y de acuerdo a la tabla No 2 de LibQual es de (-1,97) no es adecuado para el trabajo individual.

- **ES 3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?**

Gráfico 16 Biblioteca como espacio (ES 3) Por estudiantes

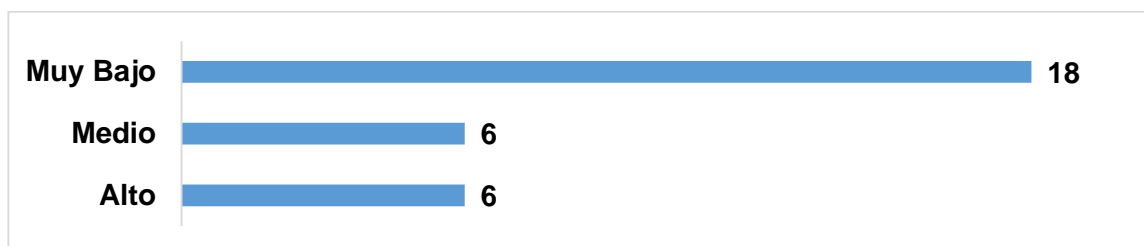


Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No. 17 el resultado de la calificación por parte de los estudiantes es muy bajo, los espacios de la biblioteca no son confortables y no acogedores, el resultado de LibQual según la tabla No 2 es de (-1,57) quiere decir que no son adecuados para los estudiantes.

- **ES 4. ¿El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación?**

Gráfico 17 Biblioteca como espacio (ES 4) Por estudiantes

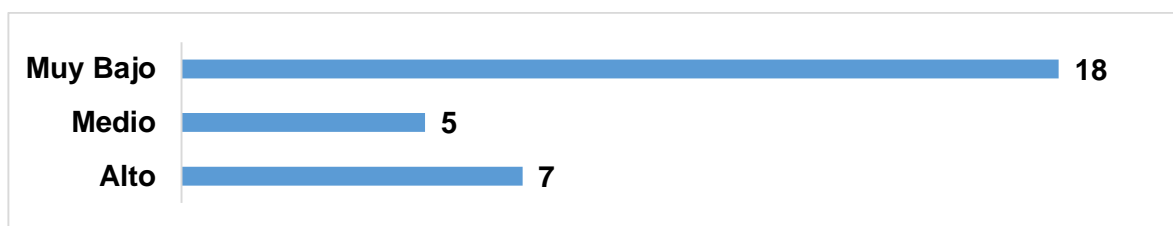


Fuentes: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 18, la calificación es muy baja los espacios de la biblioteca no son ideales para el estudio, según la tabla No 2 en los resultados de LibQual fue de (-1,83) negativo por lo cual no es adecuado los espacios.

- **ES 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?**

Gráfico 18 Biblioteca como espacio (ES 5) Por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

Según la gráfica No 19, los estudiantes calificaron esta pregunta con un nivel muy bajo no cuenta con espacios colectivos, de acuerdo a la tabla No 1 de LibQual el resultado es de (-2,03) como el resultado es negativo quiere decir que no es adecuado.

CONTROL DE INFORMACION (CI) POR ESTUDIANTES

La medición de la dimensión control de información determina si la biblioteca tiene fuentes o recursos para la búsqueda y recuperación de información en distintos formatos.

Tabla 3 Resultado Control de información LibQual por estudiante.

CONTROL DE INFORMACIÓN CALIFICACIÓN POR ESTUDIANTES							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
CI 1	5,20	2,60	6,60	-4,00	-2,60	1,40	-185,7
CI 2	5,93	4,07	6,83	-2,77	-1,87	0,90	-207,4
CI 3	6,00	4,47	6,83	-2,37	-1,53	0,83	-184,0
CI 4	5,83	4,67	7,07	-2,40	-1,17	1,23	-94,6
CI 5	10,77	4,87	6,90	-2,03	-5,90	-3,87	152,6
CI 6	5,77	4,50	7,00	-2,50	-1,27	1,23	-102,7
CI 7	5,87	3,97	6,80	-2,83	-1,90	0,93	-203,6
CI 8	5,30	3,27	6,43	-3,17	-2,03	1,13	-179
TOTAL	6,33	4,05	6,81	-2,76	-2,28	0,48	-480,70

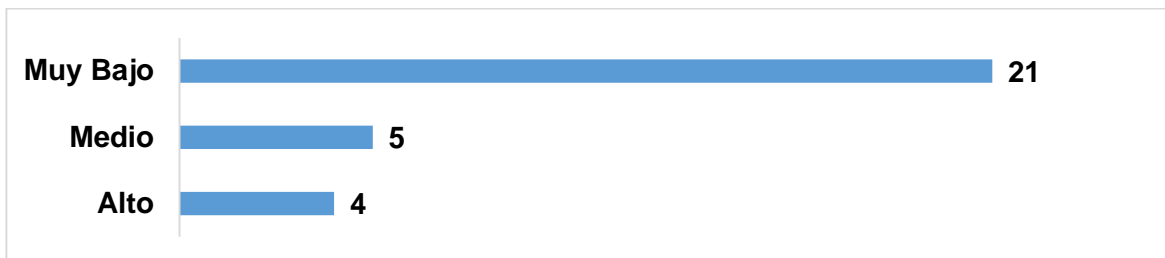
Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

De acuerdo a la tabla N. 3 se evidencia que el total mínimo calificado por los estudiantes fue de (6,33) sobre 9 y el observado es (4,05) sobre 9, muy por debajo de lo que los estudiantes aceptarían como mínimo el servicio, de este resultado la adecuación es de (-2,28) de acuerdo a este resultado, los servicios que se presta en la biblioteca no son adecuados y no cuenta con una calidad, en la calificación del DM Score, la calificación el porcentaje es de (-480,70) un valor muy bajo, esto refiere que se requiere que la biblioteca realice un plan de mejora urgentemente ya que los usuarios perciben que no cuenta con servicios de información adecuados y de calidad.

*(CI), Se refiere a la dimensión Valor Control de Información según el modelo LibQual

- **CI 1. ¿El acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca son factible desde mi casa?**

Gráfico 19 Control de información (CI 1) Por estudiantes

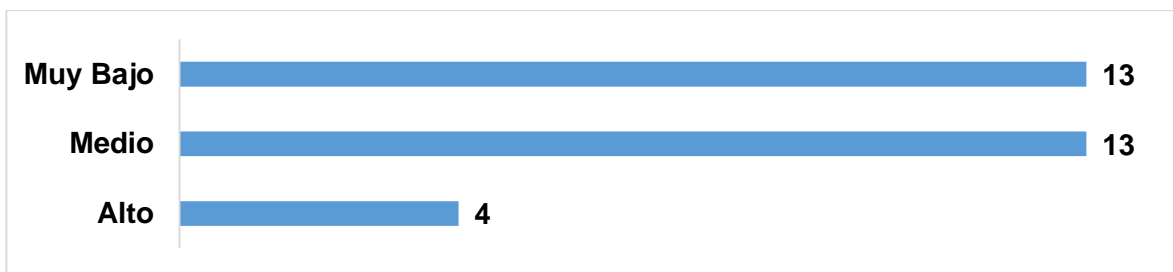


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 20, Los estudiantes calificaron muy bajo, no se cuenta con acceso a los recursos electrónicos externamente, los resultados de LibQual fueron negativos con un valor de (-2,60) no son adecuados.

- **CI 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo**

Gráfico 20 Control de información (CI 2) Por estudiantes

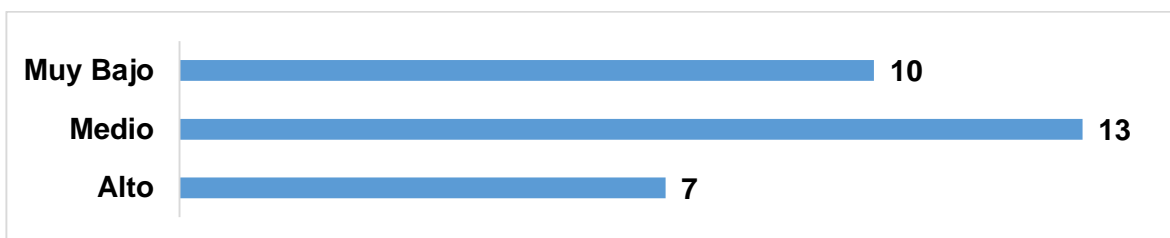


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presenta en el gráfico No 21, las calificaciones de los estudiantes están en promedio de nivel muy bajo y nivel medio, de acuerdo a la calificación de LibQual según la tabla No. 3 el resultado fue de (-1,87) quiere decir que no es adecuado el servicio.

- **CI3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo**

Gráfico 21 Control de información (CI 3) Por estudiantes

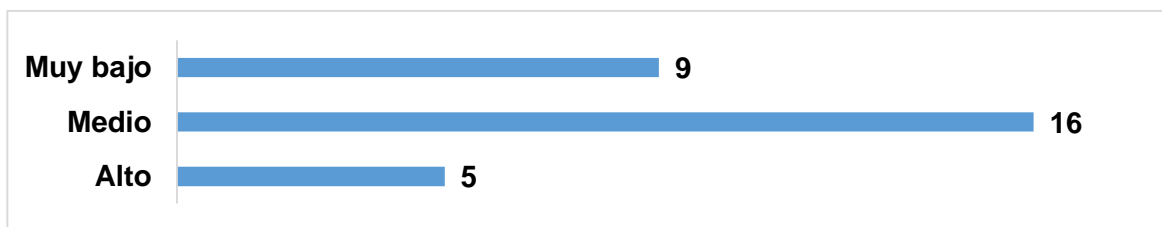


Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 22, muestra que la mayor calificación por parte de los estudiantes está en un nivel medio y un nivel muy bajo, que los materiales impresos de la biblioteca no cubren con las necesidades de información y de acuerdo a la tabla No 3 de los resultados de LibQual fue de (-1,53) quiere decir que no es adecuado.

- **CI 4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo**

Gráfico 22 Control de información (CI 4) Por estudiantes

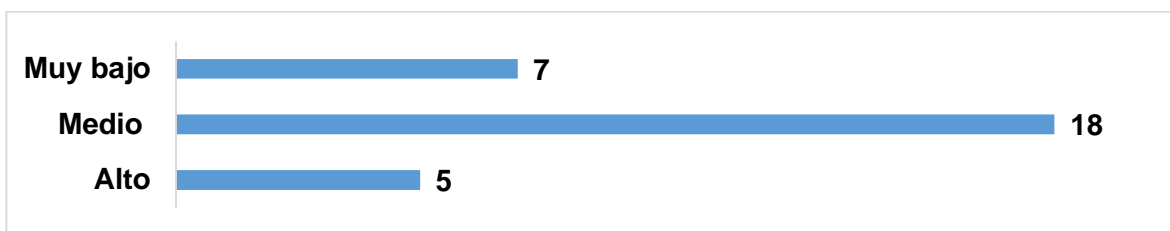


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presente en la gráfica No 23, más del 50% de los estudiantes calificaron nivel Medio y de acuerdo a los resultados de LibQual según la tabla No 3 fue de (-1,17) no es adecuado el servicio que se presta.

- **CI 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito**

Gráfico 23 Control de información (CI 5) Por estudiantes

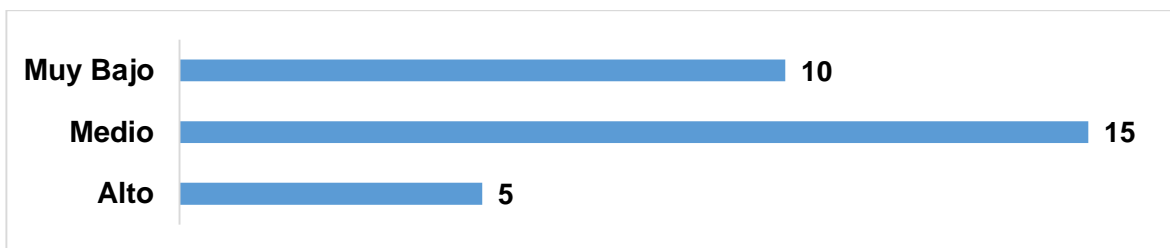


Fuente: (Elaboración propia)

Según la gráfica No 24, el 60% de los estudiantes calificaron nivel medio, de acuerdo a los resultados de LibQual en la tabla No 3 fue de (-5,90) el servicio no es adecuado para los estudiantes.

- **CI 6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco**

Gráfico 24 Control de información (CI 6) Por estudiantes

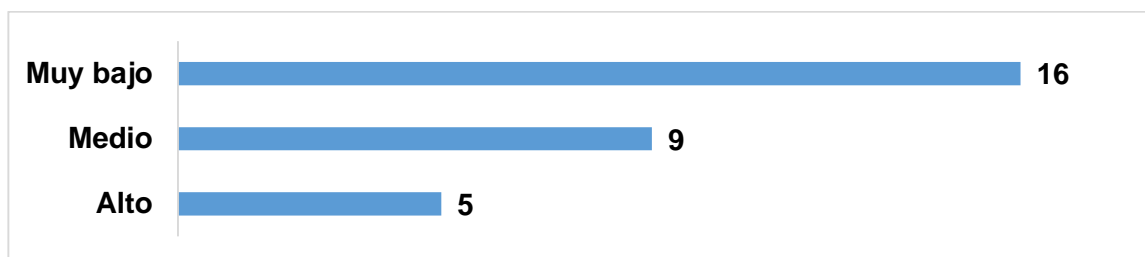


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presenta en la gráfica No. 25 el mayor porcentaje de estudiantes calificaron el nivel medio y otro valor bajo, lo que se evidencia que los instrumentos para la recuperación de información no son suficientes para los estudiantes de acuerdo a la tabla No 3 de LibQual el resultado fue de (-1,27) no es adecuado.

- **CI 7. Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, WIFI, portátiles)**

Gráfico 25 Control de información (CI 7) Por estudiantes

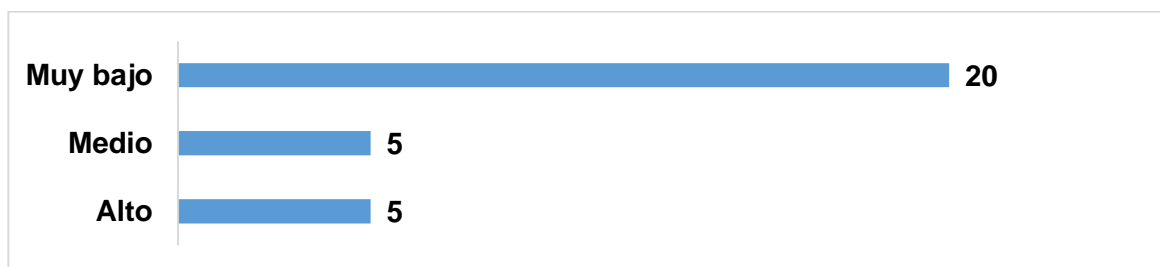


Fuente: (Elaboración propia)

La grafica No. 26, se evidencia más del 50% de los estudiantes califican nivel muy bajo el acceso a la información e insumos de acuerdo a la tabla No 3 resultados de LibQual fue de (-1,90) no cumple con la adecuación del servicio.

- **CI 8. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información**

Gráfico 26 Control de información (CI 8) Por estudiantes

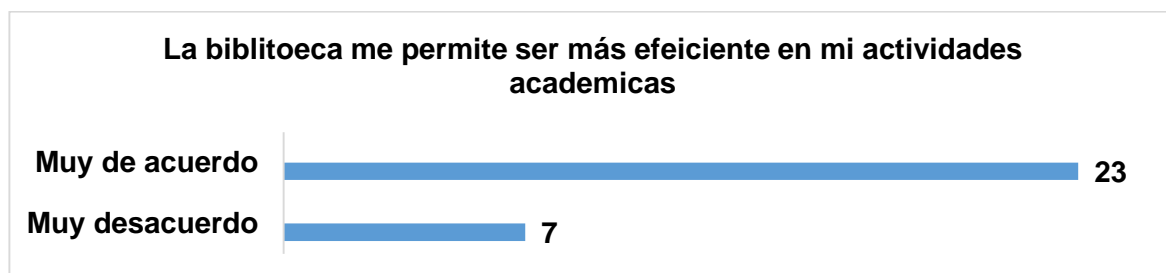


Fuente: (Elaboración propia)

Según la gráfica No. 27 más del 60% de los estudiantes calificaron nivel muy bajo y de acuerdo a la tabla No 3 resultados de LibQual fue de (-1,90) el servicio no es adecuado

ESTA DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES RESULTADO POR ESTUDIANTES

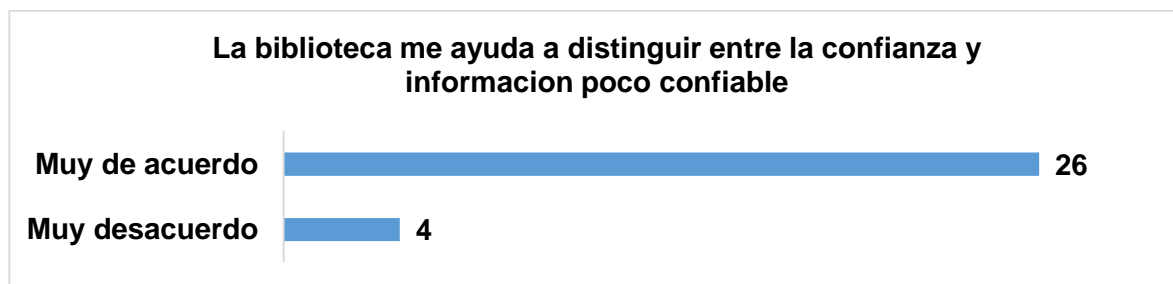
Gráfico 27 La biblioteca me permite ser eficiente. Calificación por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No. 27 los estudiantes están muy de acuerdo a que la biblioteca le permite ser eficientes en las actividades académicas y por parte de los docentes están muy de acuerdo con el anunciado de la pregunta.

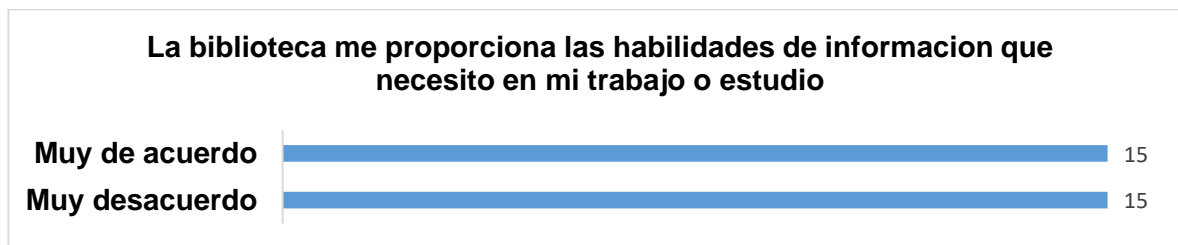
Gráfico 28 La biblioteca me ayuda a distinguir Calificación por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 28, más del 80% de los estudiantes estas muy de acuerdo como la biblioteca le ayuda a distinguir información confiable y no confiable.

Gráfico 29 La biblioteca me proporciona las habilidades de información. Calificación por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No. 29, La mitad de los estudiantes califican como muy de acuerdo, que la biblioteca proporciona habilidades de información.

Gráfico 30 En general, estoy satisfecho con la manera en la que me trata la biblioteca. Calificación por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No. 30 más del 80% de los estudiantes calificaron muy de acuerdo que están satisfechos como son tratados en la biblioteca.

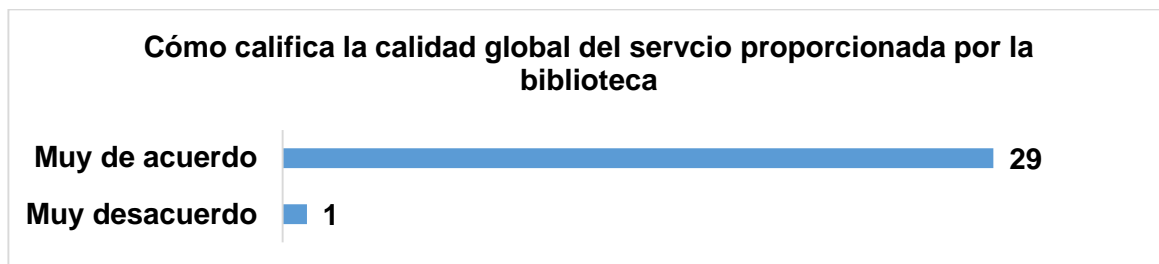
Gráfico 31 En general estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mis necesidades de aprendizaje de investigación y/o enseñanza



Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 31 en un promedio de 80% de los estudiantes calificó muy de acuerdo con el apoyo de la biblioteca para sus necesidades de aprendizaje e investigación.

Gráfico 32 Como Califica la calidad global de la biblioteca. Calificación por estudiantes



Fuente: (Elaboración propia)

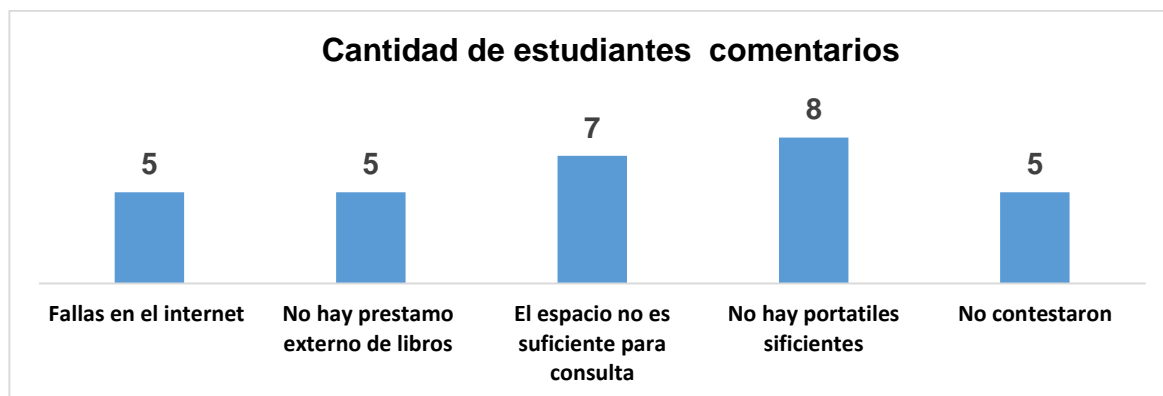
Como se presenta en el gráfico No 32, más del 90% de los estudiantes está muy de acuerdo con la calidad que ofrece la biblioteca en sus servicios.

De acuerdo a los resultados por parte de los estudiantes la conclusión es que los estudiantes califican la biblioteca en el aspecto del valor afectivo del servicio los resultados están en nivel medio y alto con respecto al espacio de la biblioteca las calificaciones fueron muy bajas, la gran cantidad de estudiantes califican que no cuentan con espacios adecuados para el estudio y aprendizaje y el control de información en niveles muy bajos y nivel medio quiere decir que cumplen con las expectativas de los usuarios pero no están satisfechos con los servicios de información que brinda la biblioteca. Se evidencia que los estudiantes están conformes con los servicios que ofrece la biblioteca, pero se debe realizar un plan de mejora a las preguntas que fueron mal calificadas.

COMENTARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA POR ESTUDIANTES

En la parte final del cuestionario el estudiante puede escribir algún comentario acerca de los servicios que presta la biblioteca, de acuerdo a esto se evidenciaron los siguientes comentarios.

Gráfico 33 Comentario por estudiantes (Elaboración propia)



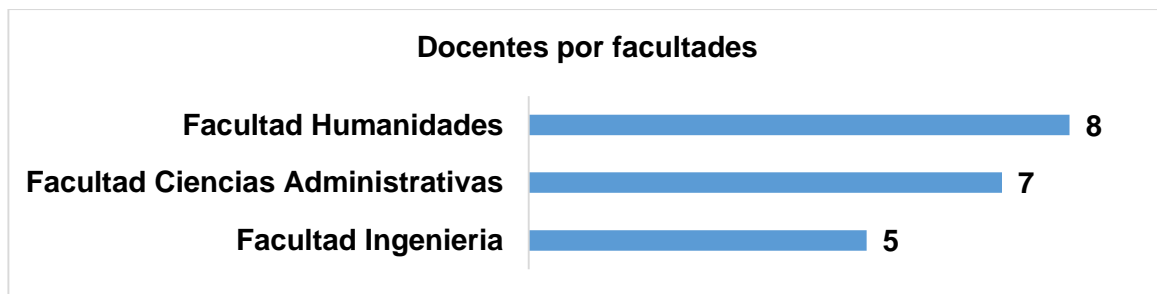
Fuente: (Elaboración propia)

En el grafico No 33 se evidencia que la cantidad de comentarios por parte de los estudiantes es que no se cuenta con suficientes portátiles, seguido de que los espacios no son suficientes para consulta.

- Cantidad de Docentes por facultad

Un aspecto importante para la muestra fue obtener información de la aplicabilidad del cuestionario a docentes por facultad.

Gráfico 34 Cantidad de Docentes por facultad

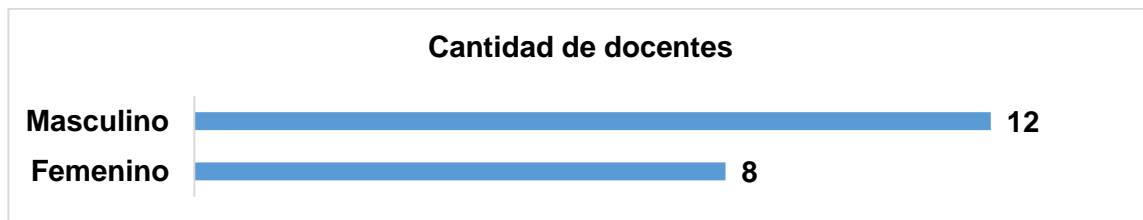


Fuente: (Elaboración propia)

Según el grafico No 34 se observa que la mayoría de docentes son de la facultad de humanidades, seguida de la facultad de ciencias administrativas.

- Cantidad de docentes

Gráfico 35 Cantidad de Docentes

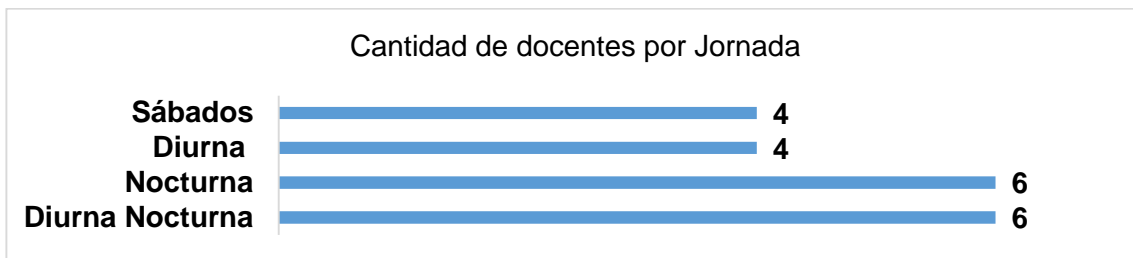


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al grafico No 35 la cantidad de docentes son masculinos con un total de 12 personas seguido de 8 de sexo femenino.

- Cantidad de docentes por jornada

Gráfico 36 Cantidad de docentes por Jornada



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 36 la cantidad de docentes por jornada la mayoría son de la noche y la misma cantidad de ambas jornadas diurna y nocturna.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (AF) POR DOCENTES

Tabla 4 Valor afectivo del servicio (AF) por Docentes

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO POR DOCENTE							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
AF 1	6,50	8,35	8,35	0,00	1,85	1,85	100,0
AF 2	6,95	8,10	8,15	-0,05	1,15	1,20	95,8
AF 3	6,90	8,80	8,45	0,35	1,90	1,55	122,6
AF 4	7,10	8,65	8,40	0,25	1,55	1,30	119,2
AF 5	6,60	8,35	8,40	-0,05	1,75	1,80	97,2
AF 6	6,55	8,30	8,35	-0,05	1,75	1,80	97,2
AF 7	6,45	8,05	8,20	-0,15	1,60	1,75	91,4
AF 8	7,85	8,55	8,60	-0,05	0,70	0,75	93,3
AF 9	7,90	8,25	8,30	-0,05	0,35	0,40	87,5
TOTAL	6,98	8,38	8,36	0,02	1,40	1,38	101,6

Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

La tabla No. 4 muestra que Valor Afectivo de Servicio por parte de los docentes como resultado a la calificación total mínimo, total observado y total deseado.

El total mínimo fue (6,98) de 9 puntos, el total deseado es de (8,36), y el total observado es de (8,38) De acuerdo a esto, se mide si el servicio es adecuado o no

y la superioridad del servicio. Como resultado se evidencia que el total observado está por encima del total mínimo requerido, quiere decir que la adecuación del servicio es de (1,40) por lo cual el servicio es adecuado para el docente y la superioridad del servicio fue de 0.02 la superioridad no es mucha pero se entiende que los servicios son de calidad, en la medición del DM SCORE cuyo fin es de dar a conocer la diferencia entre el nivel deseado y el nivel mínimo, mientras más cerca de 100 está el índice, más adecuación tendrá el servicio y mientras más cerca de 0 el servicio será menos adecuado y si el resultado es negativo el servicio no es adecuado o de calidad, por lo anterior la calificación del Dm Score fue de 101,6 % sobre 100, quiere decir que el valor afectivo del servicio para el personal docente es adecuado y que se brinda de calidad.

- **AF 1. ¿El personal de la biblioteca le inspira confianza?**

Gráfico 37 Valor afectivo del servicio (AF 1) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 37 la calificación de los docentes fue con un nivel alto y de acuerdo con la tabla No 4 resultados de LibQual el servicio es adecuado con un promedio de (1,85)

- **Af 2. ¿El personal de la biblioteca le ofrece atención personalizada?**

Gráfico 38 Valor afectivo del servicio (AF 2) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 38 los docentes calificaron con un nivel alto el personal de la biblioteca que ofrece una atención personalizada y de acuerdo al resultado de la tabla No 4 de LibQual fue de (1,15) quiere decir que es adecuado el servicio que brinda el personal de la biblioteca a los docentes.

- **Af 3. ¿El personal de la biblioteca es siempre amable?**

Gráfico 39 Valor afectivo del servicio (AF 3) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 39 la calificación máxima fue nivel alto con un total de 20 personas, y según la tabla No 4 el servicio es adecuado con un promedio de (1,90)

- **Af 4. ¿El personal de la biblioteca muestra buena disposición para responder a las preguntas Planteadas?**

Gráfico 40 Valor afectivo del servicio (AF4) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 40 muestra que el total de los docentes calificaron con un nivel alto y según la tabla No 4 fue de (1,55) quiere decir que es adecuado como el personal muestra disposición para responder las preguntas planteadas.

- **Af 5. ¿El personal de la biblioteca tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?**

Gráfico 41 Valor afectivo del servicio (AF 5) Por Docentes (Elaboración propia)



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 41 el personal docente calificó con un nivel alto y de acuerdo a los resultados de LibQual en la tabla No 4 fue de (1,75) quiere decir que es adecuado.

- **Af 6. ¿El personal de la biblioteca es atento con las necesidades del usuario?**

Gráfico 42 Valor afectivo del servicio (AF 6) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 42 El personal docente califica la pregunta (AF 6) un nivel alto y de acuerdo a la tabla 4 de resultados LibQual la calificación es de (1,75) la manera en que el personal de la biblioteca es atento con las necesidades del usuario es adecuado.

- **Af 7. ¿El personal de la biblioteca comprende las necesidades de sus usuarios?**

Gráfico 43 Valor afectivo del servicio (AF 7) Por Docentes

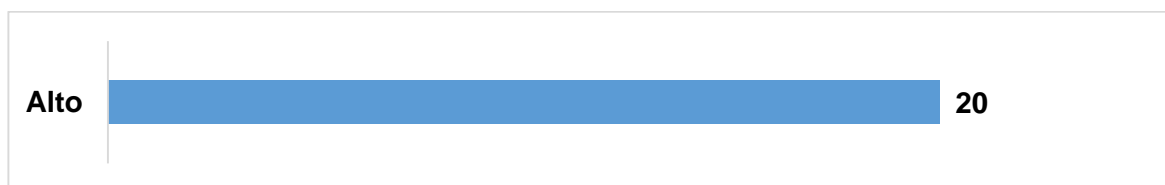


Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 43 se evidencia que el total de 20 docentes calificaron que el personal comprende las necesidades de sus usuarios con un nivel alto de acuerdo a los resultados LibQual en la tabla No 42 la calificación es de (1,60) el nivel es adecuado.

- **Af 8. ¿El personal de la biblioteca manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?**

Gráfico 44 Valor afectivo del servicio (AF 8) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 44 muestra que el total de los docentes la calificaron con un nivel alto y de acuerdo a los resultados de LibQual es de (0,70) el servicio es adecuado.

- **Af 9. ¿El personal de la biblioteca muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios?**

Gráfico 45 Valor afectivo del servicio (AF 9) Por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 45 Los docentes calificaron con un nivel alto y de acuerdo a LibQual de la tabla No 4 el resultado es de (0,35) quiere decir que el servicio es adecuado para los docentes.

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO (ES*) POR DOCENTES

Tabla 5 Biblioteca como espacio (ES) por Docentes

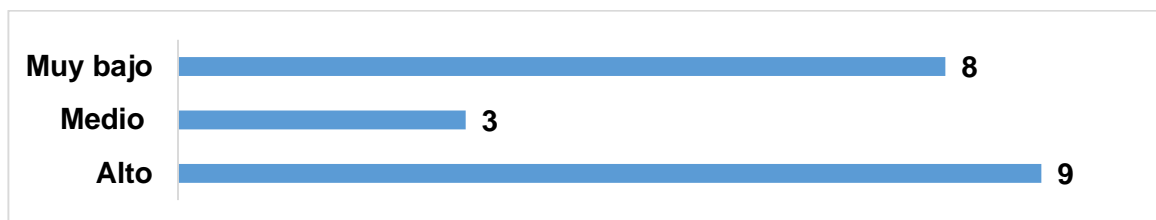
LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO CALIFICACION POR DOCENTES							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
ES 1	6,75	5,05	7,35	-2,30	-1,70	0,60	-283,3
ES 2	6,55	4,65	7,50	-2,85	-1,90	0,95	-200,0
ES 3	6,80	5,25	7,75	-2,50	-1,55	0,95	-163,2
ES 4	6,50	4,80	7,95	-3,15	-1,70	1,45	-117,2
ES 5	6,45	4,30	7,90	-3,60	-2,15	1,45	-148,3
TOTAL	6,61	4,81	7,69	-2,88	-1,80	1,08	-166,7

Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

De acuerdo a los resultados por parte de los docentes el total mínimo fue (6,61) sobre 9, el total observado es de (4,81) sobre 9 lo que quiere decir que el valor observado está por debajo del total mínimo aceptado por el usuario, de acuerdo a esto el total de la adecuación del servicio es de (-1,80) como el resultado es negativo se entiende que de acuerdo a la dimensión biblioteca como espacio no son adecuados, analizando con el DM Score el resultado es muy por debajo del índice con un resultado de (-166,7), por lo cual se debe plantear una mejora para mitigar la negatividad que tienen los usuarios acerca del espacio de la biblioteca para apoyo al estudio.

- **ES 1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?**

Gráfico 46 Biblioteca como espacio (ES 1) por Docentes

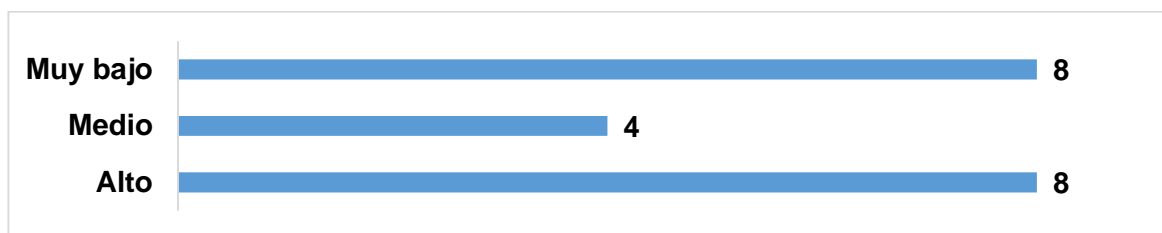


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 46 la calificación por parte de los docentes fue Muy bajo y nivel alto por lo que quiere decir que el espacio de la biblioteca no es muy propicio para el estudio y de acuerdo a LibQual de la tabla No 4 es de (-1,70) no es adecuado el espacio.

- **ES 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?**

Gráfico 47 Biblioteca como espacio (ES 2) por Docentes

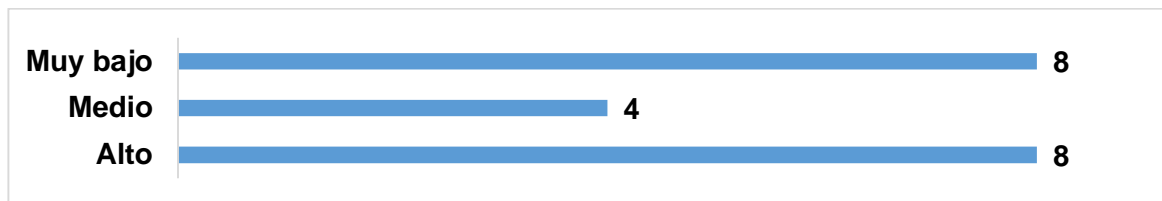


Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 47 los docentes calificaron un nivel muy bajo y nivel alto, de acuerdo a esta calificación el espacio de la biblioteca no es tranquilo para 8 docentes, y el resultado de LibQual de la tabla No 4 fue de (-1,90) lo que quiere decir que no es adecuado el espacio de la biblioteca.

- **ES 3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?**

Gráfico 48 Biblioteca como espacio (ES 3) por Docentes

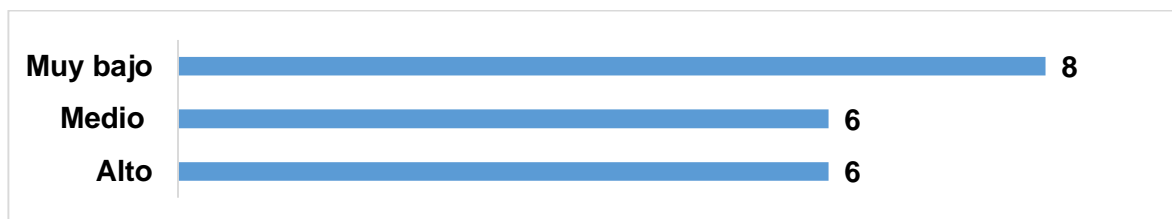


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 48 Los docentes calificaron este ítem con un nivel alto y muy bajo, los resultados de acuerdo a la tabla No 4 LibQual es de (-1,55) por consiguiente no es adecuado el servicio que brinda la biblioteca como espacio confortable.

- **ES 4. ¿El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación?**

Gráfico 49 Biblioteca como espacio (ES 4) por Docentes

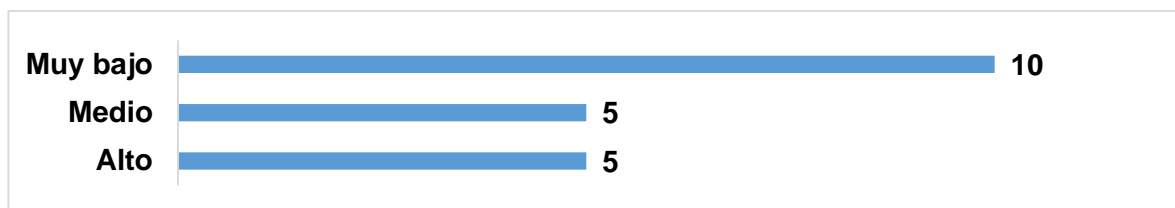


Fuente: (Elaboración propia)

En el gráfico No 49 se evidencia que los docentes calificaron con un nivel muy bajo, el espacio de la biblioteca no es ideal para el estudio y según la tabla No 4 de resultados de LibQual fue de (-1,70) quiere decir que no es adecuado el espacio.

- **ES 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?**

Gráfico 50 Biblioteca como espacio (ES 5) por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 50 la calificación por parte de los docentes fue muy bajo y según el resultado de LibQual la calificación fue negativa con un valor de (2-15) quiere decir que no es adecuado.

CONTROL DE INFORMACION (CI) POR DOCENTES

Tabla 6 Control de Información (CI) por Docentes

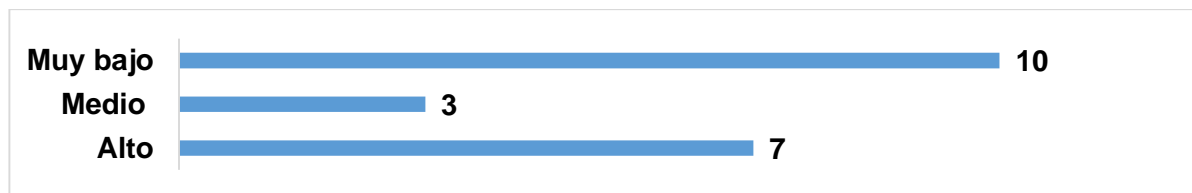
CONTROL DE INFORMACIÓN CALIFICACION POR DOCENTES							
PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA	DM SCORE
CI 1	6,00	3,95	7,80	-3,85	-2,05	1,80	-113,9
CI 2	6,35	5,05	7,75	-2,70	-1,30	1,40	-92,9
CI 3	6,65	5,75	7,95	-2,20	-0,90	1,30	-69,2
CI 4	6,25	5,25	7,85	-2,60	-1,00	1,60	-62,5
CI 5	6,10	5,05	7,85	-2,80	-1,05	1,75	-60,0
CI 6	6,50	5,20	7,85	-2,65	-1,30	1,35	-96,3
CI 7	6,55	4,75	7,70	-2,95	-1,80	1,15	-156,5
CI 8	6,45	4,80	7,40	-2,60	-1,65	0,95	-174
TOTAL	6,36	4,98	7,77	-2,79	-1,38	1,41	-97,79

Fuente: Evaluación de bibliotecas universitarias; una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva.

Según la tabla No. 6 los resultados por parte de los docentes fue un total mínimo de (6,36) sobre 9 y un total observado fue de (4,98) sobre 9 el total observado es menos que el total mínimo que los estudiantes perciben de acuerdo a este resultado el total de adecuación del servicio se establece en un (-1,86) puntaje negativo, lo cual significa que no cuenta con una adecuación para los docentes lo servicios prestados, el porcentaje de 0 a 100 de acuerdo al DM Score es de (-97,79) lo cual significa que la biblioteca debe trabajar fuerte para que estos servicios obtenga una superioridad y una adecuación para los docentes, de acuerdo a esto el control de la información que maneja de la biblioteca no es adecuado y no se brinda con calidad.

- **CI 1. ¿El acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca son factible desde mi casa?**

Gráfico 51 Control de Información (CI 1) por Docentes

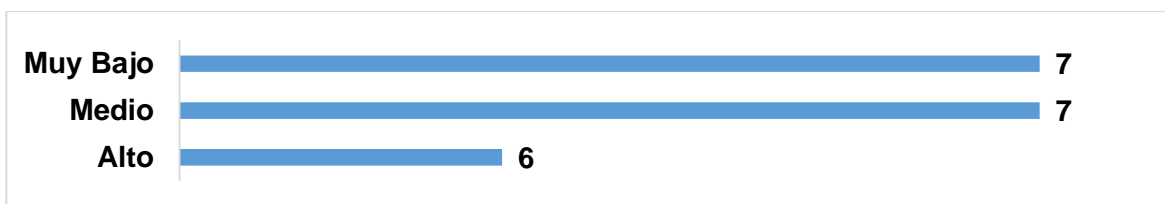


Fuente: (Elaboración propia)

Como se presenta en el gráfico No 51 los accesos a los recursos electrónicos no son factibles externamente por lo cual la calificación fue muy baja y según los resultados de LibQual el resultado fue de (-2,05) no es adecuado el servicio.

- **CI 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo**

Gráfico 52 Control de Información (CI 2) por Docentes

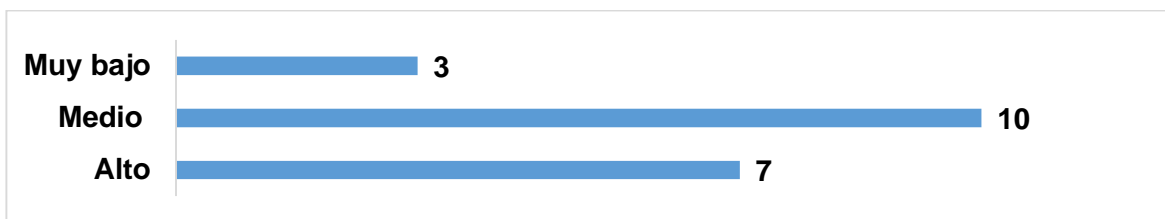


Fuente: (Elaboración propia)

El gráfico No 52 muestra que los docentes calificaron muy bajo con un total de 7 personal, que el sitio web no permite encontrar información por sí mismo y un total de 7 calificaron nivel medio. De acuerdo a la calificación de LibQual es de (-1,30) el servicio de la página no es adecuado.

- **CI3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo**

Gráfico 53 Control de Información (CI 3) por Docentes

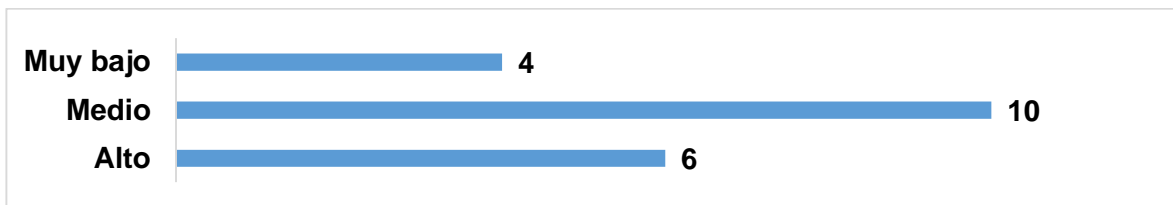


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 53 un total de 10 docentes calificaron esta pregunta en un nivel medio según los resultados de según LibQual es de (-0,90) no es adecuado el servicio de materiales impresos ya que la calificación fue negativa.

- **CI 4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo**

Gráfico 54 Control de Información (CI 4) por Docentes

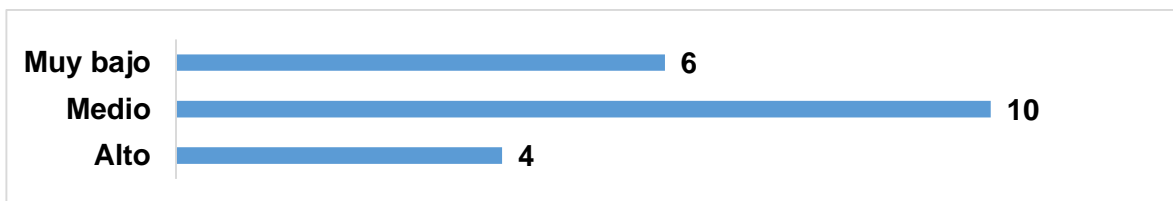


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 54 los docentes la calificación que se obtuvo fue nivel medio y según LibQual el resultado fue de (-1,00) el servicio no es adecuado.

- **CI 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito**

Gráfico 55 Control de Información (CI 5) por Docentes

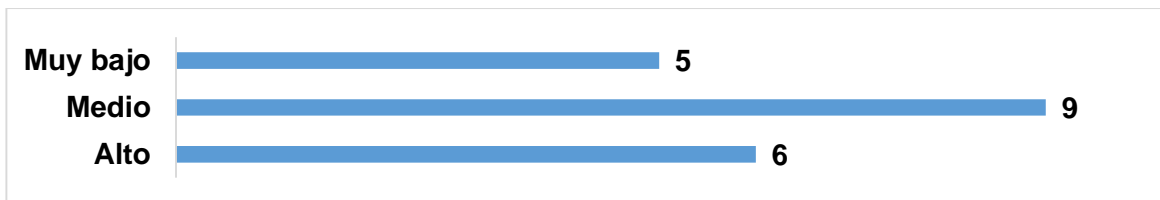


Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 55 para los docentes 10 de ellos calificación nivel medio el servicio y de acuerdo a LibQual el servicio no es adecuado tuvo como calificación negativa con un resultado de (-1,05)

- **CI 6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco**

Gráfico 56 Control de Información (CI 6) por Docentes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el Grafico No 56 los docentes calificación nivel medio los instrumento que tiene la biblioteca para recuperar información de acuerdo a la tabla No. 6 resultados de LibQual el servicio no es adecuado para ellos.

- **CI 7. Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, WIFI, portátiles)**

Gráfico 57 Control de Información (CI 7) por Docentes

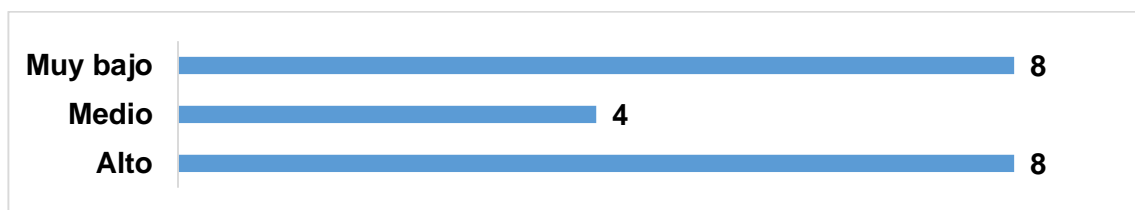


Fuente: (Elaboración propia)

Como se evidencia en el gráfico No 57 la mayor parte de docentes calificaron nivel medio el fácil acceso a la información de acuerdo a los insumos que tienen la biblioteca y de cuerdo a la tabla No 6 de LibQual es de (-1,80) el servicio no es adecuado.

- **CI 8. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información**

Gráfico 58 Control de Información (CI 8) por Docentes

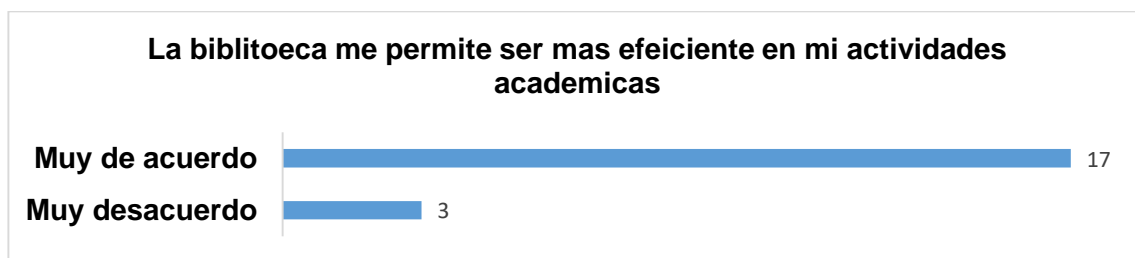


Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 58, 8 docentes calificaron el servicio con nivel muy bajo y otros 8 docentes calificaron nivel medio, de acuerdo a la tabla No 6 resultados de LibQual la calificación es de (-1,65) de acuerdo a este resultado el servicio que brinda la biblioteca no es adecuado para los docentes.

ESTA DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES RESULTADO POR DOCENTES

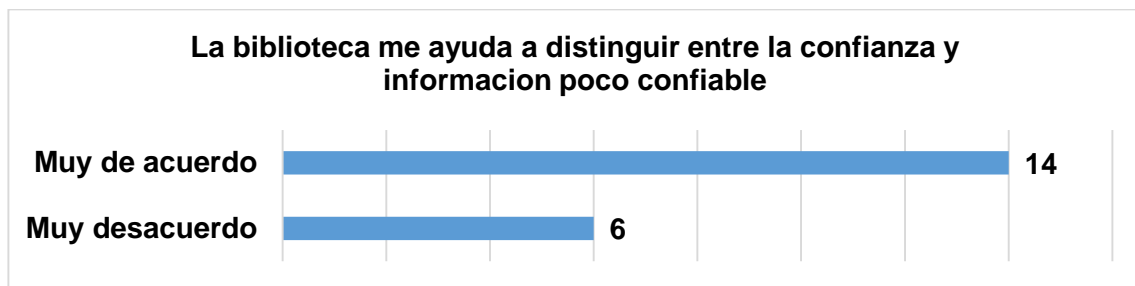
Gráfico 59 La biblioteca me permite ser eficiente. Calificación por docentes



Fuente: (Elaboración propia)

Según el grafico No 59 los docentes están de acuerdo, la biblioteca le permite ser más eficientes en las actividades académicas.

Gráfico 60 La biblioteca me ayuda a distinguir entre la confianza y información poco confiable. Calificación por docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 60 los docentes están de acuerdo que la biblioteca les ayuda a distinguir entre información confiable y no confiable.

Gráfico 61 La biblioteca me proporciona las habilidades de información que necesito en mi trabajo o estudio. Calificación por docentes



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 61 los docentes calificaron muy de acuerdo con las habilidades de información que le proporciona la biblioteca para el trabajo académico.

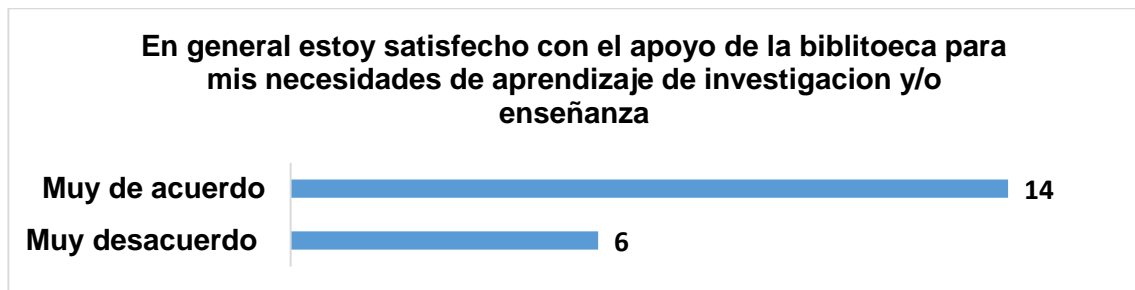
Gráfico 62 En general, estoy satisfecho con la manera en la que me trata la biblioteca. Calificación por docentes.



Fuente: (Elaboración propia)

Según el gráfico No 62 más del 80% de los docentes calificaron muy de acuerdo que en general están satisfechos con la manera que es tratada en biblioteca.

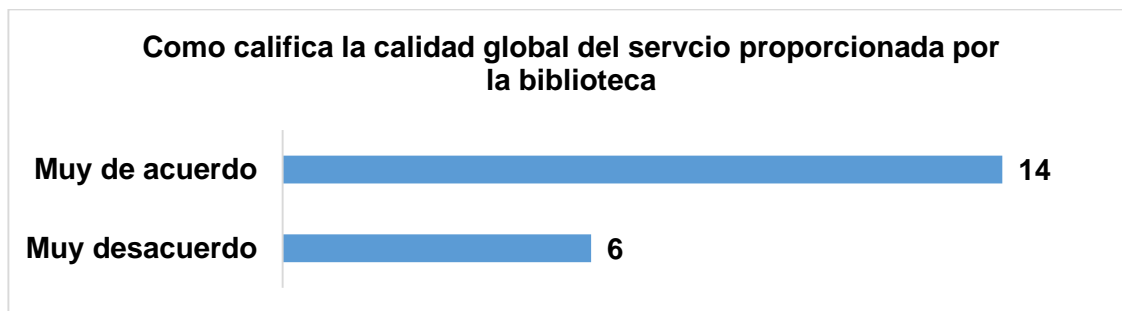
Gráfico 63 En general estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mis necesidades de aprendizaje de investigación y/o enseñanza.



Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 63 los docentes están de acuerdo y satisfechos con el apoyo de la biblioteca a las necesidades de aprendizaje e investigación.

Gráfico 64 Como Califica la calidad global de la biblioteca. Calificación por docentes.



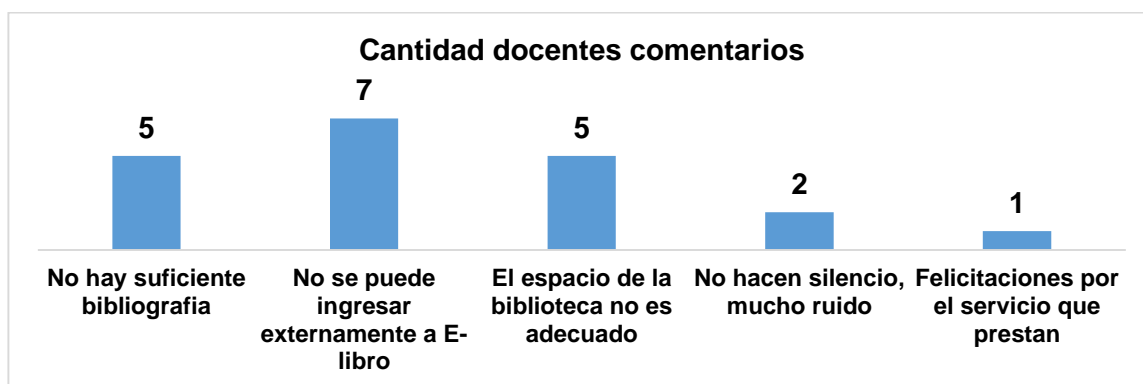
Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo al gráfico No 64 los docentes están muy de acuerdo con la calidad que se presta los servicios proporcionados por la biblioteca

De acuerdo a los resultados establecidos por parte de los docentes se concluye que de acuerdo al modelo LibQual el personal docentes está satisfecho en la forma como es atendida por parte del personal de la biblioteca, de acuerdo al espacio que les brinda la biblioteca no estas satisfechos las calificaciones fueron muy bajas y el acceso a la información fue en niveles altos y medios por lo cual se puede concluir que están satisfechos con los recursos y servicios que les brinda la biblioteca de la Fundación Colombo Germana.

COMENTARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA POR DOCENTES

Gráfico 65 Comentario por parte de Docentes



Fuente: (Elaboración Propia)

Según el grafico No. 65 Los comentarios realizados a los docentes 7 de ellos colocaron como comentario que n se puede ingresar externamente a la base de datos E-libro, seguido de que la biblioteca no cuenta con suficiente bibliografía y espacio para estudio. Se tuvo en cuenta un comentario como felicitación de un docente por brindar un buen servicio.

De acuerdo a lo anterior los resultados de la investigación se evidencia que los servicios que presta la biblioteca no son suficientemente de calidad, ya que los usuarios no se sientes satisfechos con los servicios ofrecidos, de tal manera, la biblioteca realizara un proceso de mejora en los servicios que tuvieron la peor calificación por parte de los estudiantes y docentes.

8 PROPUESTA PLAN DE MEJORA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA

El objetivo de la propuesta del plan de mejora es buscar acciones orientadas en optimizar, mejorar y perfeccionar procesos, servicios y recursos de la Biblioteca, en pro de garantizar la calidad en su crecimiento y desarrollo, se tienen en cuenta algunos aspectos hallados en el diagnóstico realizado y en los resultados obtenidos, con el fin de establecer parámetros que harán parte del mejoramiento y se deberán desplegar acciones de mejora concretas y sincronizadas que permitan la optimización de los recursos y el crecimiento pertinente del área de biblioteca dentro de la comunidad académica.

De acuerdo a los resultados y sus tres dimensiones evaluadas, se toma en cuenta para el desarrollo del plan de mejora

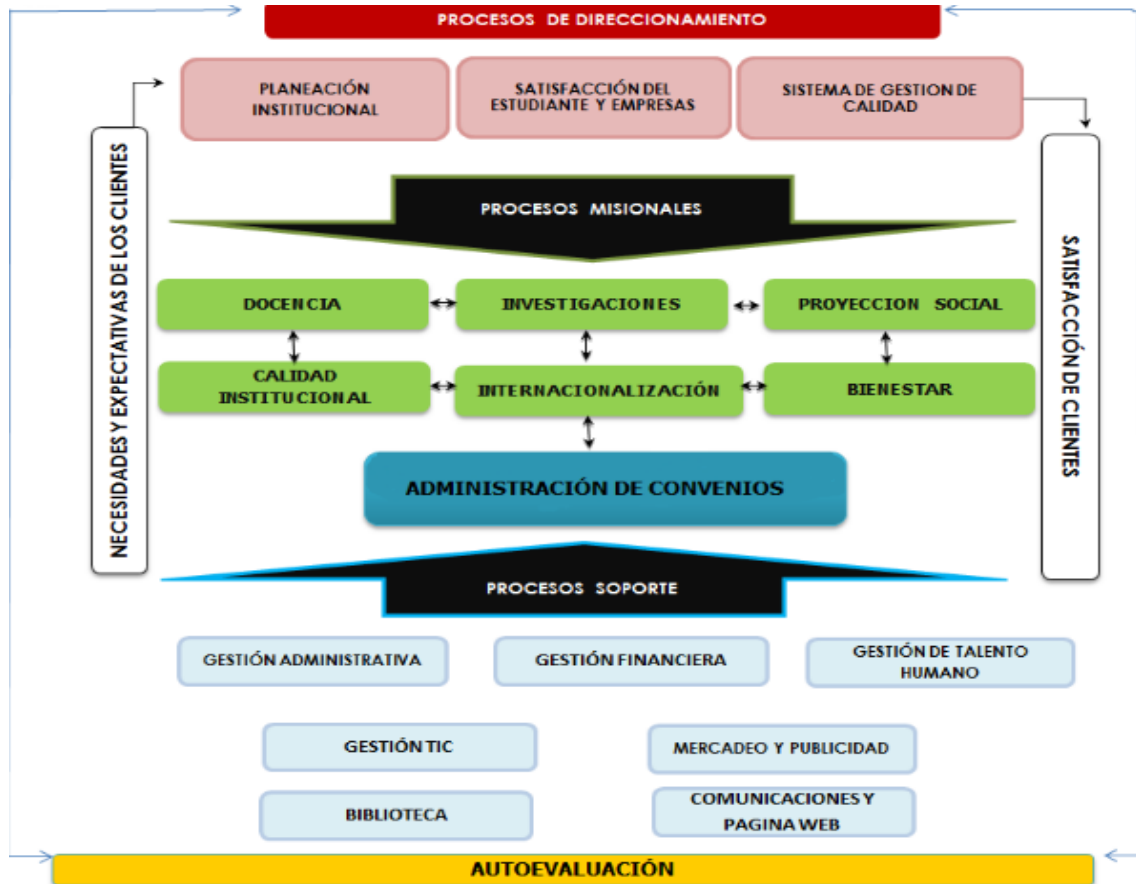
- a.) Atención personalizada (Servicios)
- b.) Espacios adecuados, confortables para el estudio y espacios colectivos.
- c.) Uso de recursos y acceso a la información.

Se adelantará el plan de mejora contemplando las acciones que generen mayor impacto en la comunidad académica, entre ellas son adquisición de material, formación de usuarios y suscripción a recursos electrónicos, estas tres acciones se llevaran a cabo de acuerdo al diagnóstico y resultados obtenidos por el modelo LibQual.

Es importante conocer e identificar la misión, visión, políticas de la institución, objetivos estratégicos del departamento de la biblioteca y mapa de procesos, para desarrollar el plan de mejoramiento e indicadores de seguimiento de acuerdo a los resultados obtenidos del modelo LibQual.

Mapa de procesos

Imagen 4 Mapa proceso Fundación Colombo Germana



Fuente: (Tomada SIG), Fundación Colombo Germana.

Políticas de Calidad

- La formación integral de los estudiantes
- El desarrollo fundamental en la docencia, investigación, proyección social, bienestar institucional e internacionalización.
- Contar con talento humano
- Eficacia y Eficiencia de los procesos y estructura académica.
- Relación mutuamente beneficiosa

La propuesta de mejoramiento se entiende como un estado inicial deseable para el crecimiento continuo, que pretende desarrollarse y reconstruirse en la medida en que la Fundación establezca estas dinámicas a través del incremento de sus estudiantes, programas académicos y prioridades institucionales. De acuerdo al diagnóstico y resultados se establece tres estrategias para el desarrollo del plan de mejora en el departamento de biblioteca, por lo cual se tienen en cuenta la misión, visión, objetivos estratégico y objetivos de proceso.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Son los objetivos y propósitos que se orientan al desarrollo de la misión. Adicionalmente están directamente relacionados con los objetivos estratégicos de calidad de la institución.

1. Mejorar los Recursos de apoyo para el Servicio Educativo

OBJETIVOS DE PROCESO

Son los objetivos que buscan medir el nivel de cumplimiento del proceso en diferentes actividades identificadas como claves de éxito.

1. Fortalecer el sistema de bibliotecas a través de la adquisición de material bibliográfico para los programas en funcionamiento.
2. Fortalecer e implementar nuevas tecnologías de información que faciliten la gestión y servicios de la biblioteca.
3. Ampliación de convenios Interinstitucionales que faciliten el acceso a la información.

Para el desarrollo de la propuesta de mejora se evidencio que los servicios, instalaciones, equipamiento tecnológico no se prestan con calidad por lo cual se

realiza un análisis de debilidades, fortalezas amenazas y oportunidades, para identificar otros aspectos a mejorar.

Tabla 7 DOFA FUCG

DOFA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA				
BIBLIOTECA	FACTOR INTERNO		FACTOR EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
SERVICIOS	Atención al usuario	Difusión de los servicios que ofrece la biblioteca	Ofrecer programa de formación de usuarios	Desactualización tecnológica
	Amplio horario de atención	programa de formación de usuarios		Suscripción a recursos electrónicos
	Sistema de préstamo bibliográfico	Catálogo de trabajos de grado		
	Acceso a internet	Servicio de consulta de bases de datos externa		
	Préstamo de portátiles	Buzón de sugerencias		
	Convenios Interbibliotecario			
	Catalogo bibliográfico	Servicio de referencia No cuenta con servicios de satisfacción y/o calidad.		
COLECCIÓN	Actualización acervo bibliográfico	Escasa cantidad de material bibliográfico de acuerdo a la cantidad de estudiantes	Convenio institucional para canje de material	Costo de material bibliográfico
		No contar con rubro específico para compra de material		
EQUIPIAMIENTO TECNOLÓGICO	Sistema Integrado	Falta de equipos de cómputo para préstamo	Mejoramiento página web	Costo de actualización de equipamiento tecnológico
	Equipamiento para desarrollo de procesos técnicos, Impresora láser, Impresora códigos de barras, escáner, wifi	Equipos de seguridad (Antenas, bandas magnéticas)		
PERSONAL	Cuenta con personas capacitadas	Falta de personal	Aprobación para contratación de nuevo personal	
	Trabajo en equipo			
	Comprometido			
INFRAESTRUCTURA		Falta de espacio físico para consulta		
		Falta de mobiliario		

De acuerdo a la tabla No 7 se tienen en cuenta aspectos como servicios, colección, equipamiento tecnológico, personal e infraestructura en donde se evidencia las fortalezas, debilidades, oportunidades y mejoras, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación a lo anterior la biblioteca cuenta con debilidades en todos los aspectos ya mencionados.

La tabla No 8 se explica que impacto generara cada acción en la propuesta del plan de mejoramiento de los servicios de la biblioteca Fundación Colombo Germana.

Tabla 8 Impacto plan de acciones

ACCION A MEJORAR	ACTIVIDADES	PLAZO	IMPACTO
Adquisición de material bibliográfico actualizado	Realizar Evaluación de colecciones	Inmediato	Actualización en las colecciones bibliográficas
	Realizar Evaluación de editoriales		
	Solicitud de material por parte de docentes		
	Envío de cotizaciones		
	Recepción de material bibliográfico		
Desarrollo de programa de capacitación uso de recursos electrónicos	Diseñar programa de formación de usuarios	Inmediato	Capacitar a la comunidad estudiantil
	Realizar formatos de asistencia y evaluación		
	Difusión del servicio		
	Tabular resultados		
	Informe Final		
Suscripciones Revistas electrónicas	Evaluación de revistas electrónicas de acuerdo a los programas	Mediano	Crecimiento de la colección de publicaciones seriadas, y acceso a la información
	Cotización de revistas a suscribir		
	Actualización del acervo de seriadas		

Fuente: Elaboración propia)

A continuación, se presenta un cuadro con detalle de cada una de las estrategias, acciones, responsable, Indicador, meta y fecha de ejecución, establecidas para el plan de mejoramiento de la biblioteca Fundación Colombo Germana.

Tabla 9 Propuesta plan de mejora biblioteca FUCG.

PROPUESTA PLAN DE MEJORA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA								
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO DEL PROCESO	ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	FORMULA INDICADOR	META	FECHA DE EJECUCIÓN
Mejorar los Recursos de apoyo para el Servicio Educativo	Fortalecer el sistema de bibliotecas a través de la adquisición de material bibliográfico para los programas en funcionamiento	Adquisición de material bibliográfico actualizado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Evaluación de colecciones 2. Solicitud de material por parte de docentes 3. Realizar Evaluación de editoriales 4. Envío de cotizaciones 5. Recepción de material bibliográfico 	Dirección de Biblioteca	títulos adquiridos	No. títulos adquiridos / total estudiantes activos	CRECIMIENTO DE COLECCIÓN BIBLIOGRAFICO DEL 0,1% SEMESTRALMENTE	
	Fortalecer e implementar nuevas tecnologías de información que faciliten la gestión y servicios de	Desarrollo de programa de capacitación uso de recursos electrónicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar programa de formación de usuarios 2. Realizar formatos de asistencia y evaluación 3. Difusión del servicio 	Dirección de Biblioteca	Estudiantes capacitados	Total de estudiantes capacitados / total estudiantes activos	Capacitar 10% total de estudiantes activos	

		Suscripciones Revistas electrónicas	1. Evaluación de revistas electrónicas de acuerdo a los programas 2. Cotización de revistas a suscribir 3. Actualización del acervo de publicaciones	Dirección de Biblioteca	No de Títulos de revistas suscritas	No títulos de publicaciones periódicas / No total de facultades	Suscripción de una publicación periódica por facultad	
--	--	---	---	-------------------------	-------------------------------------	---	---	--

Fuente: (Elaboración propia)

De acuerdo a la tabla No 9, la propuesta del plan de mejora, se establecen 3 acciones de mejora, Estas acciones se toman en cuenta de acuerdo a los resultados que se obtuvieron del modelo LibQual y de acuerdo al diagnóstico inicial en donde se evidencio que la calidad que se ofrece en la mayoría de servicios es muy bajo o la calificación negativa.

Las acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicabilidad del modelo LibQual fueron:

FACTORES DE RELEVANTES PARA MEDIR

Tabla 10 Factores Relevantes a medir (Elaboración Propia)

Definiciones estratégicas	Factores Relevantes
Misión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el aprendizaje 2. Mejora continua de sus procesos, recursos, servicios, tecnologías de la información
Objetivos estratégicos	Mejorar los Recursos de apoyo para el Servicio Educativo
Objetivos de proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el sistema de bibliotecas a través de la adquisición de material bibliográfico para los programas en funcionamiento. 2. Fortalecer e implementar nuevas tecnologías de información que faciliten la gestión y servicios de la biblioteca. 3. Ampliación de convenios Interinstitucionales que faciliten el acceso a la información

Productos finales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de nuevo material bibliográfica. 2. Implementación de nuevos Servicios. 3. Programa de capacitaciones a estudiantes. 4. Suscripción a revistas electrónicas y/o recursos electrónicos.
-------------------	--

Fuente: (Elaboración Propia)

INDICADORES PARA MEDIR

Tabla 11 Indicadores para Medir

Adquisición de material bibliográfico actualizado	
NOMBRE INDICADOR	TITULOS ADQUIRIDOS
DEFINICION	Mide el crecimiento de la colección bibliográfica.
OBJETIVO	Conocer el índice de crecimiento de la colección bibliográfica
CALCULO	No títulos adquiridos / Total estudiantes activos
META	Crecimiento de la colección del 0,1% semestral
PERIODICIDAD	Semestral

Desarrollo de programa de capacitación uso de recursos electrónicos	
NOMBRE INDICADOR	ESTUDIANTES CAPACITADOS
DEFINICION	Medir el porcentaje de estudiantes capacitados
OBJETIVO	Conocer el porcentaje de estudiantes capacitados
CALCULO	Total de estudiantes capacitados / Total estudiantes activos *100
META	Capacitar el 10% de los estudiantes activos
PERIODICIDAD	Semestral

Suscripciones Revistas electrónicas	
NOMBRE INDICADOR	Suscripciones de publicaciones
DEFINICION	Mide el total de suscripciones a publicaciones periódicos por facultadas
OBJETIVO	Conocer el Numero de publicaciones periódicas suscritas por facultad
CALCULO	No publicaciones suscritas / No total de facultades
META	Suscripción de una publicación por facultad
PERIODICIDAD	Semestral

Fuente: (Elaboración Propia)

De acuerdo a lo anterior se da a conocer los indicadores para realizar el seguimiento de las acciones presentadas en el plan de mejora de la biblioteca Fundación Colombo Germana.

✓ **Desarrollo de programa de capacitación.**

El departamento de biblioteca actualmente tienen como objetivo estratégico 2017 la presentación del programa de formación de usuarios, donde busca articular el desarrollo del programa de formación a la maya curricular o tener un espacio por parte de los docentes para que poder realizar la capacitación de los temas que conforma la formación de usuarios, Esta acción de mejora se debe realizar ya que se evidencia de acuerdo a los resultados de la investigación que los usuarios no conocen cómo acceder a la búsqueda de información.

Esta acción de mejora conlleva a tener capacitado a la comunidad universitaria en tres ejes fundamentales como: Inducción a la biblioteca, búsqueda y recuperación

de información en recursos electrónicos y como citar y referencias textos académicos.

✓ **Adquisición de material bibliográfico actualizado**

El proceso de adquisición de material bibliográfico la biblioteca lo realiza semestralmente en coordinación con dirección de biblioteca, vicerrectoría académica y coordinadores de programa, en donde se proyecta realizar la feria editorial para la actualización de las colecciones de acuerdo a las mayas curriculares.

✓ **Suscripciones publicaciones periódicas**

De acuerdo al plan de desarrollo de la biblioteca se contempla para este semestre la suscripción a una publicación periódica, como plan de mejora se llevará a cabo la evaluación de sitios especializados, repositorios y bases de datos, se publicarán en la página web de la biblioteca, de tal forma que los recursos electrónicos seleccionados cumplan con las temáticas de los programas ofertados por la institución.

CAPITULO IV

9 CONCLUSIONES

La aplicación del modelo LibQual, resulto muy práctico, se evidencio que el nivel de calidad de los servicios percibidos por los estudiantes y docentes es medianamente satisfecho, queriendo decir que no cumplen a cabalidad con las percepciones de los ellos, teniendo en cuenta que en la evaluación de calidad de los servicios de la biblioteca se llevó a cabo a un grupo de 30 estudiantes y un grupo 20 docentes, los resultados de las tres dimensiones evaluadas una que fue Valor afectivo de servicio es adecuado para ellos mientras que los otros dos restantes se obtuvieron como resultado una percepción negativa.

De acuerdo al análisis del cuestionario de LibQual aplicado, se evidencia que en la actualidad de la biblioteca existen falencia en los servicios tales como, formación de usuarios, falta de difusión de los servicios, la infraestructura es inadecuada para consulta, no cuenta con gran cantidad de material bibliográfico de acuerdo a los programas que ofrece la Fundación Colombo Germana.

En la dimensión Valor Afectivo del Servicio cuenta con un nivel adecuado de acuerdo a la calificación que se obtuvo por parte de estudiantes y docentes en el cuestionario aplicado, comprobando que el nivel observado de cada uno de ellos la calificación fue nivel alto y nivel medio, queriendo decir que la comunidad universitaria está satisfecha y perciben un buen servicio por parte del personal que atiende la biblioteca.

La dimensión Biblioteca como espacio, se evidencio que la percepción que tiene el personal estudiantil y docentes acerca de los espacios de la biblioteca son negativos, ya que carecen de espacios adecuados, el ruido que genera y que la biblioteca cuenta con colecciones cerrada.

Otro factor es el Control de información que maneja la biblioteca, la percepción de los estudiantes un nivel observado medio, conocen, pero no las usan, o conocen y no saben cómo utilizar las herramientas de búsqueda de información, de acuerdo a los docentes se puede concluir que perciben este servicio con un nivel alto y medio, tienen conocimiento acerca del servicio de búsqueda, pero igual no lo saben usar los recursos que brinda la biblioteca.

De acuerdo a los resultados del modelo se propone un plan de mejora, llevándolo a cabo frente a las necesidades que la biblioteca requiere, mejoramiento de calidad en la adquisición de material bibliográfico desarrollando actividades como ferias editoriales, también se propone el desarrollo del programa de formación de usuarios, y la suscripción de recursos electrónicos para ampliar la cobertura y de acuerdo a biblioteca como espacio, desarrollar campañas de silencio y mejoramiento de espacio como compra de mesas.

De acuerdo al trabajo de investigación “Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias” se concluye que la aplicación del modelo LibQual resulta ser positivo en donde se puede llevar a cabo, planes de mejoramiento, procesos de benchmarking entre otros, se propone aplicarlo periódicamente para resaltar cambios que ha tenido la biblioteca.

10 RECOMENDACIONES

Se le presenta las siguientes recomendaciones a la dirección de la biblioteca Fundación Colombo Germana,

- Aplicar el modelo LibQual en otras bibliotecas universitarias.
- Conocer y ampliar información acerca del modelo LibQual, identificando nuevas estrategias de aplicabilidad.
- Llevar a cabo investigaciones de que bibliotecas aplican el modelo y que comparativos ha generado, frente a los resultados de calidad de los servicios.
- Aplicar el modelo LibQual semestralmente donde se puede establecer una comparación de resultados de la calidad de los servicios.
- Modificar el cuestionario de acuerdo a las necesidades que requiera la biblioteca, siempre y cuando respetando el modelo original de LibQual.
- Dar a conocer los resultados vicerrectorías y rectoría de la Fundación Colombo Germana, para establecer planes estratégicos y de mejoras del departamento de biblioteca.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar y BUTRÓN YÁÑEZ, Katya. Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria, [En línea] 2008, vol. 11, no 2. 99-114 P. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf>

BERNAL TORRE, Cesar Augusto. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación. 2010. 222 P. ISBN 9789586991292

CÁCERES GARCÍA, Alan Armando. Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae: comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias. (Informe Profesional) Lic. en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Unidad de Posgrado. [En línea] 2007. 210 P. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5877>

CHIONG LANEGRA, Luis Daniel. Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: Una experiencia con LibQual+. Tesis Informe (Profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima. [En línea] 2012. 81. P. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/22908/>

CUESTA RODRÍGUEZ, Floriselda et al. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias En: Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, [en línea] Vol. 24, N. 3 (2013) s.p. Disponible en: <http://www.Acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233>

CUESTRA RODRIGUEZ, Floriselda; GUERRERO QUESADA, David; CAMPILLO, Irima; LEIVA MEDEROS, Amed; CANO INCLAN, Anisley. Y CABFRERA MORALES, Idalmis. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias en: Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, [en línea] Vol. 24, No. 3 s.p. (2013) Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/rt/printerFriendly/233/321>

FERREIRA DE BRITO, Giselle, De CASTRO SANTOS VERGUEIRO, Waldomiro. Quality evaluation of academic library: The LibQual+ Methodology and its perspectives of implementation in Brazil. BJIS. [En línea] V7. 2013. 25 - 44 P. Disponible en: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/viewFile/3117/242>

FERRER TORRENS Adelaida y REY MARTÍN, Carina. Aplicación del LibQual+ en el CRAI de la universidad de Barcelona [En línea] (2005). 1 - 10. P. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11479/1/libqual.pdf>

FUNDACIÓN TÉCNOLOGICA COLOMBO GERMANA. <http://www.colombogermana.edu.co/colombog/documentos/>, [En línea] 2013. <http://www.colombogermana.edu.co/colombog/>.

FUSHIMI. Marcela; GONZALEZ, Claudia; MIGUEL, Sandra; PENÉ. Mónica; PICHININI. Mariana; y ROZEMBLUM. Cecilia. Evaluación de Bibliotecas Universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetivas y subjetivas. Buenos Aires. Alfagrama, 2010. 189. P. ISBN 978-987-1305-62-9.

GONZALEZ, GUITIÁN, María Virginia y MOLINA PIÑEIRO, Maricela. Las bibliotecas universitarias; breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. En: ACIMED. [En línea] Vol.18 n.2. 1-23 P. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. 2014. 6ª Ed. McGraw-Hill. México. 600. P. ISBN: 978-1-4562-2396-0

HERRERA VIEDMA, Enrique; LOPEZ GIJON, Javier y ÁVILA, Belén. Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. En: Coloquio ALCI 2008, [En línea] Veracruz (México), 1-28 P. Disponible en <http://eprints.rclis.org/12389/>

HERRERA-VIEDMA, Enrique. Y LÓPEZ GIJÓN, Javier. Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá: basado en satisfacción de usuarios. Granada: Universidad de Granada. SECABA: Grupo de investigación en evaluación y calidad. [En línea] 2012. 2-107. P. Disponible en: http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf

HUAMÁN HURIARTE, Roxana; ALFARO Mendives, Karen y VÉLCHEZ ROMÁN, Carlos. Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia de LibQual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En: Biblos: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología. [En línea] No. 31. (2008) 1-13 P. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2663180>

HURTADODE BARRERA, Jacqueline. El proyecto de investigación holística. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2002 133. P. ISBN: 978-958-20-0638

MALDONADO RADILLO, Sonia Elizabeth; TOLEDO, SANCHEZ, Ma. del Carmen y LÓPEZ TORRES, Virginia Guadalupe. Evaluación de la calidad de servicio de las bibliotecas universitarias y la relación con su ubicación geográfica. En Revista Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis, [en línea] Jun-Dic. (2013) 135-149 P.

Disponible en: https://www.academia.edu/7505788/Evaluaci%C3%B3n_de_la_calidad_del_servicio_de_las_bibliotecas_universitarias_y_la_relaci%C3%B3n_con_su_ubicaci%C3%B3n_geogr%C3%A1fica

MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR. RESOLUCIÓN No 10263. Por lo cual se reconoce personería jurídica como institución de educación superior a la Fundación Colombo Germana. Ministerio de Educación Nacional. 2010. República de Colombia. p. 1. [En línea] Disponible en: <https://diario-oficial.vlex.com.co/vid/fundacion-tecnologica-colombo-germana-232476571>

NUÑEZ COLLADO; Dulce María. Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la pontificia Universitaria Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior. Tesis Doctoral. [En línea] 2015. P. 16 (consultado 28 de septiembre de 2016) 350. P. Disponible en: https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/47558/1/Tesis%20Final_Dulce_Nu%C3%B1ez.pdf

ÑAUPAS PAITAN, Humberto. MEJIA MEJÍA, Elías; NOVOA RAMIREZ, Eliana y VILLAGÓMEZ PAUCAR, Alberto. Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4. ed. Bogotá D.C: Ediciones de la U, 2014. 536. P. ISBN: 978-958-762-188-4

RUIZ VACA, Jorge Octavio y MARTÍNEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. En: La Habana: Infomed [En línea] 2010. 1- 14. P. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf

SANCHEZ VANDERKAS, Egbert J. La biblioteca: una organización social compleja. En. Revista Bibliotecas Vol. XXXII, [en línea] No. 1. Ene- jun., 2014 1-12 P.

Disponible en: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/6184/6157>

SECABA, Lab Quality Evalutation & Information Retrieval Laboratory. [En línea] Secaba Lab, 2008. Disponible en: <http://secaba.ugr.es/home>.

TARANGO, Javier; HERNÁNDEZ OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. En: Revista Interamericana de Bibliotecología [En línea], Vol. 32 No. 2 P. 154 (Julio-Diciembre) 2009. 147-175 P. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179016347005>.

VALARINO, Elizabeth; YABER, Guillermo y CEMBORAIN, María Silvia. Metodología de la investigación pasó a paso. México, Trillas, 2010. 309. P. ISBN: 978-607-17-0511-2

ANEXOS

CUESTIONARIO LIBQUAL FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA.

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA																																								
TIPO DE USUARIO:		DOCENTE _____										ESTUDIANTE _____																												
PROGRAMA: _____																																								
SEXO:		FEMENINO _____										MASCULINO _____																												
JORNADA:		DIURNA _____										NOCTURNA _____										SABADOS _____																		
Este cuestionario es para realizar una evaluación de calidad del servicio que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana, basado en el cuestionario de LIBQUAL.																																								
Valor Afectivo del Servicio															Nivel del servicio Mínimo que aceptaría					Nivel de servicio Observado					Nivel de servicio Deseado															
															Bajo					Alto					Bajo					Alto										
															1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8
Af 1. El personal le inspira confianza																																								
Af 2. El personal le ofrece atención personalizada.																																								
Af 3. El personal es siempre amable.																																								
Af 4. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas Planteadas.																																								
Af 5. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.																																								
Af 6. El personal es atento con las necesidades del usuario																																								
Af 7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios																																								
Af 8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios																																								
Af 9. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios																																								
La Biblioteca como Espacio																																								
Es 1. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje																																								
Es 2. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual																																								
Es 3. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor																																								
Es 4. El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación																																								
Es 5. Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.																																								
Control de la Información																																								
Ci 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa.																																								
Ci 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo																																								
Ci 3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo																																								
Ci 4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo																																								
Ci 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito																																								
Ci 6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco																																								
Ci 7. Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi																																								

CUESTIONARIO DILIGENCIADO POR DOCENTE

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA FUNDACIÓN COLOMBO GERMANA																																																					
TIPO DE USUARIO: <u>DOCENTE</u> <input checked="" type="checkbox"/> ESTUDIANTE <input type="checkbox"/>																																																					
PROGRAMA: <u>Humanidades</u>																																																					
SEXO: <u>FEMENINO</u> <input checked="" type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/>																																																					
JORNADA: <u>DIURNA</u> <input checked="" type="checkbox"/> NOCTURNA <input type="checkbox"/> SABADOS <input checked="" type="checkbox"/>																																																					
Este cuestionario es para realizar una evaluación de calidad del servicio que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana, basado en el cuestionario de LIBQUAL																																																					
Valor Afectivo del Servicio										Nivel del servicio Mínimo que aceptaría									Nivel de servicio Observado									Nivel de servicio Deseado																									
										Bajo									Alto									Bajo									Alto									Bajo							
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9																	
Af 1. El personal le inspira confianza																																																					
Af 2. El personal le ofrece atención personalizada.																																																					
Af 3. El personal es siempre amable.																																																					
Af 4. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.																																																					
Af 5. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.																																																					
Af 6. El personal es atento con las necesidades del usuario																																																					
Af 7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios																																																					
Af 8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios																																																					
Af 9. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios																																																					
La Biblioteca como Espacio																																																					
Es 1. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje																																																					
Es 2. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual																																																					
Es 3. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor																																																					
Es 4. El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación																																																					
Es 5. Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.																																																					
Control de la Información																																																					
CI 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa.																																																					
CI 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo																																																					
CI 3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo																																																					
CI 4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo																																																					
CI 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito																																																					
CI 6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco																																																					
CI 7. Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles,)																																																					
CI 8. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información																																																					
Por favor, indique el grado en que usted está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.										MUY DESACUERDO									MUY DEACUERDO																																		
										1	2	3	4	5	6	7	8	9																																			
La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividades académicas.																																																					
La biblioteca me ayuda a distinguir entre la confianza y información poco fiable																																																					
La biblioteca me proporciona las habilidades de información que necesito en mi trabajo o estudio																																																					
En general, estoy satisfecho con la manera en la que yo soy tratada en la biblioteca																																																					
En general, estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mi necesidades de aprendizaje, de investigación y/o la enseñanza																																																					
Cómo calificaría la calidad global del servicio proporcionada por la biblioteca																																																					
Por favor, introduzca algún comentario acerca de los servicios de biblioteca en el cuadro siguiente: <u>Es importante mejorar la conectividad en wifi en los portátiles destinados para uso de los docentes y de los estudiantes</u> <u>proporcionar reglamento para el espacio (vive, no consumir alimentos.)</u> Gracias por participar en esta encuesta de calidad de servicio de la biblioteca																																																					

CUESTIONARIO DILIGENCIADO POR ESTUDIANTE

TIPO DE USUARIO:		DOCENTE		ESTUDIANTE						
PROGRAMA:		SISTEMAS INFORMATICOS 5								
SEXO:		FEMENINO		MASCULINO						
JORNADA:		DIURNA		NOCTURNA						
				SABADOS						
Este cuestionario es para realizar una evaluación de calidad del servicio que presta la biblioteca Fundación Colombo Germana, basado en el cuestionario de LIBQUAL										
Valor Afectivo del Servicio		Nivel del servicio Mínimo que aceptaría		Nivel de servicio Observado		Nivel de servicio Deseado				
		Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto			
Af 1. El personal le inspira confianza		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Af 2. El personal le ofrece atención personalizada.										
Af 3. El personal es siempre amable.										
Af 4. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas Planteadas.										
Af 5. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.										
Af 6. El personal es atento con las necesidades del usuario										
Af 7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios										
Af 8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios										
Af 9. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios										
La Biblioteca como Espacio										
Es 1. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje										
Es 2. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual										
Es 3. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor										
Es 4. El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación										
Es 5. Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.										
Control de la Información										
Ci 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa.										
Ci 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo										
Ci 3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo										
Ci 4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo										
Ci 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito										
Ci 6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco										
Ci 7. Puedo acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles.)										
Ci 8. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información										
Por favor, indique el grado en que usted está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.		MUY DESACUERDO						MUY DEACUERDO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividades académicas.										
La biblioteca me ayuda a distinguir entre la confianza y información poco fiable										
La biblioteca me proporciona las habilidades de información que necesito en mi trabajo o estudio										
En general , estoy satisfecho con la manera en la que yo soy tratada en la biblioteca										
En general , estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mi necesidades de aprendizaje , de investigación y / o la enseñanza										
Cómo calificaría la calidad global del servicio proporcionada por la biblioteca										
Por favor, introduzca algún comentario acerca de los servicios de biblioteca en el cuadro siguiente :										
Me gustaría que fueran o nos diera los estudiantes guías para realizar una lectura en una zona mas cómoda dgo un espacio solo para leer.										
Gracias por participar en esta encuesta de calidad de servicio de la biblioteca										