Análisis de la calidad de los servicios de la Biblioteca en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz, México

Analysis of the quality of the services of the Library in the Faculty of Mechanical and Electrical Engineering of the Veracruzana University in Poza Rica Veracruz, Mexico

JUÁREZ-MORALES, Gabriel†*, LAGUNA-CAMACHO, Juan Rodrigo, RAMOS-GONZÁLEZ, Luz María y RÍOS-HERNÁNDEZ, Sara Anahí

Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz

ID 1^{er} Autor: *Gabriel, Juárez-Morales* / **ORC ID:** 0000-0002-1711-5387, **CVU CONACYT ID:** 972795

ID 1^{er} Coautor: *Juan Rodrigo, Laguna-Camacho* / **ORC ID:** 0000-0003-0974-5204

ID 2^{do} Coautor: *Luz María, Ramos-González* / **ORC ID:** 0000-0002-8658-2472, **Researcher ID Thomson:** G-1385-2019, **CVU CONACYT ID:** 972621

ID 3^{er} Coautor: *Sara Anahí, Ríos-Hernández* / **ORC ID:** 0000-0002-2531-0342

DOI: 10.35429/JUM.2019.9.3.1.8

Recibido 12 de Julio, 201; Aceptado 30 de Agosto, 2019

Resumen

Evaluar la calidad de los servicios que proporciona la Biblioteca es importante para toda institución educativa ya que esto permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios y las necesidades requeridas bajo demanda de opinión con el objetivo de realizar posteriormente una planeación con estrategias y acciones que soporten la mejora de los mismos. El presente trabajo de investigación es un estudio de análisis realizado a los servicios que presta la Biblioteca a usuarios de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz, México, utilizando para ello una encuesta de opinión aplicada a una muestra de 150 personas (estudiantes y académicos). La encuesta de opinión permite identificar índices de atención y orientación, seguridad en resguardos, servicios de estantería, acervo bibliográfico, espacios confortables y equipamiento, aplicación de reglamentos, soporte de biblioteca virtual y la conservación de bibliografías entre otros. Los resultados obtenidos del estudio proporcionan diferentes grados de satisfacción de los servicios que la biblioteca presta y asimismo muestran aspectos que requieren de una planeación e implementación de estrategias y acciones para mejora en la calidad de los mismos.

Calidad de la biblioteca, Planeación, Encuesta de opinión, Acervo bibliografico

Abstract

Evaluating the quality of the services provided by the Library is important for any educational institution as this allows knowing the degree of satisfaction of the users and the needs required under demand of opinion with the objective of subsequently carrying out a planning with strategies and actions that support the improvement of them. The present research work is an analysis study made to the services provided by the Library to users of the Faculty of Mechanical and Electrical Engineering of the Universidad Veracruzana in Poza Rica Veracruz, Mexico, using an opinion survey applied to a sample. of 150 people (students and academics). The opinion survey allows the identification of attention and orientation indexes, security in shelters, shelving services, bibliographical stock, comfortable spaces and equipment, application of regulations, virtual library support and the conservation of bibliographies, among others. The results obtained from the study provide different degrees of satisfaction of the services provided by the library and also show aspects that require planning and implementation of strategies and actions to improve the quality of the same

Library Quality, Planning, Opinion survey, Bibliographical stock.

Citación: JUÁREZ-MORALES, Gabriel, LAGUNA-CAMACHO, Juan Rodrigo, RAMOS-GONZÁLEZ, Luz María y RÍOS-HERNÁNDEZ, Sara Anahí. Análisis de la calidad de los servicios de la Biblioteca en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz, México. Revista de Gestión Universitaria. 2019 3-9: 1-8

* Correspondencia del Autor (correo electrónico: gabriel.tiger@gmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Objetivo General

Conocer la satisfacción de los servicios, que proporciona la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana (FIME) en Poza Rica, identificando y analizando las variables cualitativas y cuantitativas de opinión a través de una encuesta realizada a una muestra de 150 usuarios (alumnos y académicos).

Objetivos particulares

- 1. Conocer y evaluar el índice de atención en los servicios a los usuarios.
- 2. Conocer y evaluar el grado de satisfacción del equipo e infraestructura.
- 3. Analizar y evaluar la aplicación del reglamento y los materiales en las instalaciones de la Biblioteca.
- 4. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, conociendo su nivel de calificación otorgado a los servicios que proporciona la Biblioteca.

¿Por qué es importante conocer la calidad de los servicios en la Biblioteca?

La Biblioteca es un espacio de soporte para toda institución educativa e implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada en la administración de los materiales, infraestructura e iluminación y demás servicios que proporciona a los usuarios.

Los principios de las políticas internas de servicios de la biblioteca deben estar consensuados con la administración gestora de la biblioteca y ser difundidos a los usuarios.

La (FIME) ubicada al norte del estado de Veracruz, es una entidad académica reconocida y acreditada en sus programas educativos por su calidad académica por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. en México y dentro de su Plan de desarrollo, opera diferentes programas que plasman acciones y metas de mejora continua, uno de ellos es el de la calidad de los servicios de la Biblioteca local.

En el presente trabajo de investigación y a través de una muestra poblacional aplicada a 150 usuarios, se analiza el impacto de los servicios que proporciona la Biblioteca de la entidad académica.

Desarrollo

En la presente investigación se aplica el método de análisis cuantitativo que surge de la interpretación y clasificación de las respuestas proporcionadas por los usuarios que constituyeron la muestra de estudio, con el propósito de determinar los índices de satisfacción de a los diferentes servicios que asisten a la Biblioteca en la Facultad.

Metodología

A continuación, se muestran las fases del desarrollo de la investigación:

Figura 1 Fases del desarrollo de la investigación
Fuente: Elaboración Propia

Diseño de encuesta

La primera fase se llevó a cabo analizando los servicios que proporciona la biblioteca y se formularon las preguntas de la encuesta por aplicar en el proceso de la investigación, se muestra en la figura siguiente:

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
Campus Poza Rica-Tuxpan

Trabajar con calidad para alcanzar la Excelencia

ENCUESTA DE OPINIÓN DE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA

Su opinión es muy valiosa

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica con el objetivo de mejorar los niveles de calidad, desea conocer su grado de satisfacción con respecto a las instalaciones y el servicio que brinda la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica a la comunidad universitaria y por lo cual le agradece su colaboración.

P.E.: _____ Nombre (Opcional): _____

1. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de orientación del encargado para su registro al ingresar a la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ No sé

2. ¿Cómo considera el servicio de resguardo de sus pertenencias en la Biblioteca durante su estancia?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ No sé

3. ¿Cómo considera el acervo bibliográfico que existe en la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

4. ¿Cómo considera la atención que le brinda el encargado al servicio que requiere?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ No sé

5. ¿Cómo considera el servicio de estantería de la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

6. ¿Cómo considera la cantidad de lugares disponibles para su estancia en la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ No sé

7. ¿Cómo considera el confort de las instalaciones en la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

8. ¿Cómo considera las condiciones de seguridad y aplicación de reglamentos dentro de la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

9. ¿Cómo considera el servicio que le brinda la Biblioteca Virtual?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

10. ¿Cómo considera el estado de conservación de los materiales bibliográficos disponibles en la Biblioteca?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ No sé

Califique de acuerdo a la escala de 1 a 10 su nivel de satisfacción con la Biblioteca

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Figura 2 Encuesta
Fuente: Elaboración Propia

Las preguntas realizadas en la encuesta permitieron realizar una investigación analítica-observacional.

La tabla siguiente concentra la clasificación de las preguntas de acuerdo a su relación con estos objetivos:

Relación de preguntas y objetivos planteados en la investigación.				
Objetivos	1. Índice de Atención	2. Equipo e Infraestructura	3. Reglamento y Materiales	4. Grado de satisfacción
Número de pregunta	1,4	2,5,6,7,9	3,8,10	Pregunta final

Tabla 1 Relación de preguntas y objetivos Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Aplicación de la encuesta

En esta segunda fase, se aplicó la encuesta a una muestra poblacional de 150 usuarios (estudiantes y académicos de los 3 PE: Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Eléctrica) de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz.

Figura 3 Estudiantes realizando la encuesta

Análisis sistematizado de resultados

En esta tercera fase se obtienen resultados cuantitativos, promedios y se calcula el porcentaje de los resultados de opinión de las encuestas, esto, de acuerdo a su relación con los objetivos de 2 maneras: grupal y particular. Los análisis realizados y resultados obtenidos se muestran a continuación:

Análisis del objetivo 1. Índice de Atención		
Respuesta	Opiniones	Porcentaje
Excelente	40	13%
Bueno	154	52%
Regular	86	29%
Malo	11	4%
No se	6	2%
Total		100%

Tabla 2 Opiniones de atención

Gráfico 1 Resultados del análisis de atención

En la gráfica 1 se muestran los resultados de las preguntas 1 y 4, que son las que se interrelacionan con el objetivo de investigación: Índice de Atención.

Análisis del objetivo 2. Equipo e infraestructura		
Respuesta	Opiniones	Porcentaje
Excelente	99	13%
Bueno	354	47%
Regular	233	31%
Malo	47	7%
No se	17	2%
Total		100%

Tabla 3 Opiniones del equipo e infraestructura Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 2 Resultados del análisis de Equipo e Infraestructura

Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

En la gráfica 2 se muestran los resultados de las preguntas 2, 5, 6, 7 y 9, que son las que se interrelacionan con el objetivo de investigación: Equipo e Infraestructura.

Análisis del objetivo 3. Reglamento y Materiales		
Respuesta	Opiniones	Porcentaje
Excelente	39	9%
Bueno	237	53%
Regular	145	32%
Malo	22	5%
No se	7	1%
Total		100%

Tabla 4 Opiniones del reglamento y materiales Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Análisis del objetivo: reglamentos y materiales

Gráfico 3 Resultados del análisis de Reglamento y Materiales
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

En la gráfica 3 se muestran los resultados de las preguntas 3, 8 y 10, que son las que se interrelacionan con el objetivo de investigación: Reglamento y Materiales.

Asimismo se analizaron las respuestas de opinión por pregunta:

Respuesta	Pregunta 1 Opiniones	Porcentaje
Excelente	21	14%
Bueno	78	52%
Regular	43	29%
Malo	3	2%
No se	5	3%

Tabla 5 Valores registrados en la pregunta 1
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

1.- ¿Cuál es opinion respecto al servicio de orientacion del encargado para su registro al ingresar a la biblioteca?

Gráfico 4 Resultados de la pregunta 1
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 2 Opiniones	Porcentaje
Excelente	35	23%
Bueno	76	51%
Regular	32	21%
Malo	3	2%
No se	4	3%

Tabla 6 Valores registrados en la pregunta 2
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

2.- ¿Cómo considera el servicio de resguardo de sus pertenencias en la biblioteca durante su estancia?

Gráfico 5 Resultados de la pregunta 2
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 3 Opiniones	Porcentaje
Excelente	9	6%
Bueno	80	55%
Regular	52	35%
Malo	4	3%
No se	5	1%

Tabla 7 Valores registrados en la pregunta 3
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

3.- ¿Cómo considera el acervo bibliográfico que existe en la biblioteca?

Gráfico 6 Resultados de la pregunta 3
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 4 Opiniones	Porcentaje
Excelente	19	13%
Bueno	76	51%
Regular	43	29%
Malo	11	7%
No se	1	0%

Tabla 8 Valores registrados en la pregunta 4
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

4.- ¿Cómo considera la atención que le brinda el encargado al servicio que requiere?

Gráfico 7 Resultados de la pregunta 4
 Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 5 Opiniones	Porcentaje
Excelente	15	10%
Bueno	81	54%
Regular	45	30%
Malo	6	4%
No se	3	2%

Tabla 9 Valores registrados en la pregunta 5
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 8 Resultados de la pregunta 5
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 6 Opiniones	Porcentaje
Excelente	16	11%
Bueno	53	35%
Regular	61	41%
Malo	18	12%
No se	2	1%

Tabla 10 Valores registrados en la pregunta 6
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 9 Resultados de la pregunta 6
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 7 Opiniones	Porcentaje
Excelente	14	10%
Bueno	76	51%
Regular	47	31%
Malo	11	7%
No se	2	1%

Tabla 11 Valores registrados en la pregunta 7
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 10 Resultados de la pregunta 7
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Respuesta	Pregunta 8 Opiniones	Porcentaje
Excelente	20	14%
Bueno	84	56%
Regular	41	27%
Malo	5	3%
No se	0	0%

Tabla 12 Valores registrados en la pregunta 8
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 11 Resultados de la pregunta 8
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas.

Respuesta	Pregunta 9 Opiniones	Porcentaje
Excelente	19	13%
Bueno	68	47%
Regular	48	33%
Malo	9	6%
No se	6	1%

Tabla 13 Valores registrados en la pregunta 9

Gráfico 12 Resultados de la pregunta 9

Pregunta 10		
Respuesta	Opiniones	Porcentaje
Excelente	10	7%
Bueno	73	48%
Regular	52	35%
Malo	13	9%
No se	2	1%

Tabla 14 Valores registrados en la pregunta 10
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

10.- ¿Cómo considera el estado de conservación de los materiales bibliográficos disponibles en la biblioteca?

Gráfico 13 Resultados de la pregunta 10
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Calificación	Personas
1	1
2	0
3	0
4	0
5	3
6	11
7	34
8	66
9	30
10	5

Tabla 15 Resultados obtenidos de la muestra de 150 personas en cuanto al nivel de satisfacción
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Gráfico 14 Resultados del análisis de la Evaluación de grado de satisfacción
Fuente: Elaboración Propia con datos de las encuestas

Interpretación de resultados

En esta cuarta fase, Mediante el método de muestreo aleatorio simple aplicado en la encuesta, se observa los siguientes resultados:

En la gráfica 1 (*resultados del análisis al objetivo 1: Índice de atención*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (52%).

En la gráfica 2 (*resultados del análisis al objetivo 2: Equipo e infraestructura*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (47%).

En la gráfica 3 (*resultados del análisis al objetivo 3: Reglamento y materiales*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (53%).

En la gráfica 4 (*resultados de la pregunta*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (52%).

En la gráfica 5 (*resultados de la pregunta 2*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (51%).

En la gráfica 6 (*resultados de la pregunta 3*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (53%).

En la gráfica 7 (*resultados de la pregunta 4*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (51%).

En la gráfica 8 (*resultados de la pregunta 5*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (54%).

En la gráfica 9 (*resultados de la pregunta 6*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Regular” (41%).

En la gráfica 10 (*resultados de la pregunta 7*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (51%).

En la gráfica 11 (*resultados de la pregunta 8*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (56%).

En la gráfica 12 (*resultados de la pregunta 9*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (47%).

En la gráfica 13 (*resultados de la pregunta 10*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, en promedio es “Bueno” (48%).

En la gráfica 14 (*resultados de la calificación otorgada al grado de satisfacción de los servicios de la Biblioteca*) es posible determinar que la opinión proporcionada por la mayoría de los usuarios que participaron, otorgaron una calificación de 8, lo que en promedio es posible determinar que es “Bueno” (44%).

Los resultados obtenidos del estudio proporcionan una perspectiva real y aceptable del grado de satisfacción de los usuarios a los servicios que la biblioteca proporciona y aunque los resultados registrados favorecen a que se brinde un buen servicio es importante mencionar que uno de los propósitos de la institución es la mejora continua trabajando siempre con calidad y excelencia en todas las áreas de servicios, por lo cual el presente estudio de investigación proporciona el soporte para la mejora a través de la planeación de estrategias y acciones que coadyuven a seguir mejorando.

Conclusiones

La Universidad Veracruzana, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de la creación del conocimiento.

Derivado de los resultados obtenidos en la investigación, respecto al índice de satisfacción y el cual es “Bueno”, sin embargo, el objetivo es alcanzar la Excelencia, por esta razón se propone.

- Participar a las autoridades universitarias de la entidad académica y la Universidad Veracruzana de los resultados obtenidos en la investigación, con fines de mejora en las necesidades requeridas.
- Participar a los encargados de la administración en la biblioteca de los resultados obtenidos en la investigación, con fines de retroalimentación y mejora.
- Gestionar y crear cursos de capacitación y actualización para el personal de la biblioteca, con el objetivo de que puedan adquirir nuevas habilidades, incorporando acciones y estrategias de cambio en la gestión administrativa.
- Generar campañas de difusión y promoción entre la comunidad universitaria del reglamento y procesos requeridos en la biblioteca para su uso correcto de las instalaciones y atención de servicios.biblioteca para su uso correcto de las instalaciones y atención de servicios.

Por último, es importante mencionar que la investigación realizada ayuda a medir los índices de atención en la biblioteca, así como a implementar las acciones propuestas para tener una mejora en los servicios y abre otras líneas de investigación relacionadas con la mejora continua.

Dentro de las sugerencias, para continuar con la línea de investigación, resalta la Gestión de la calidad dentro de la Biblioteca, la implementación de métodos de administración para mejorar el manejo de recursos de la Biblioteca, calidad de la atención a los usuarios, promover la capacitación y formación del personal.

Referencias

Balagué, Núria y Saarti, Jarmo. Gestión de la calidad en la Biblioteca. Barcelona: UOC, 2014. 130 p. ISBN 978-84-9064-105-7

Lagunas, E. A., Rodríguez, J. O., & Aguirre, M. C. D. (2019). Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macrouniversidad de México. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 330-355

Morales Intriago, J. C., & Vélez Beltrán, G. M. (2019). Análisis de los procesos de automatización en las bibliotecas públicas del Cantón Portoviejo. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (enero).

Ramos, M. J. C., & Jiménez, K. I. R. (2019). Estrategia de marketing bibliotecario mejorara la calidad de los servicios del centro de información, universidad señor de sipán. *Epistemia*, 1(1), 52-61.

Rivero, P. E. (2007). Sistema de gestión de calidad del servicio. 3a. ed. Bogotá: Ecoe ediciones.