

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO
DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA,
SANTANDER DE QUILICHAO (CAUCA) EN 2020”**

EDUAR ANDRÉS VEGA ANACONA

CÓDIGO: 201307593

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA CURRICULAR ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA
2021**

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO
DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA,
SANTANDER DE QUILICHAO (CAUCA) EN 2020”**

EDUAR ANDRES VEGA ANACONA

CÓDIGO 201367593

Trabajo de grado en la modalidad de asesoría para optar por el título de
Administrador de Empresas

Directora:

IVANA GONZALEZ RODRÍGUEZ

Magíster en Administración de Organizaciones

UNIVERSIDAD DEL VALLE

SEDE NORTE DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA CURRICULAR ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA

2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	TEMA.....	9
2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
	2.1 Pregunta Problema.....	11
	2.2. Preguntas orientadoras.....	11
3.	ANTECEDENTES	12
	3.1. Biblioteca.....	13
	3.2. Fortalecimiento de las actividades de biblioteca	19
4.	JUSTIFICACIÓN.....	27
5.	OBJETIVO GENERAL	29
	5.1. Objetivos específicos	29
6.	MARCO DE REFERENCIA	30
6.1.	Marco Histórico.....	30
6.2.	Marco Teórico	35
6.3.	Marco Conceptual	42
6.4.	Marco Legal	45
6.5.	Marco Contextual	47
7.	ESTADO DEL ARTE	50
8.	DISEÑO METODOLÓGICO	53
9.	ANÁLISIS DE ENTORNOS	61
10.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA, BASADO EN LA SATISFACCIÓN (PERCEPCIÓN) DE LOS USUARIOS MEDIANTE ENCUESTA MODELO LIBQUAL+.....	68

11. PLAN DE MEJORA PARA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA	103
12. CONCLUSIONES.....	109
13. RECOMENDACIONES	111
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
15. ANEXOS.....	123

TABLAS

Tabla 1. Adquisición de material bibliográfico	13
Tabla 2. Préstamos y Renovaciones (material impreso y digital) - Año 2018.....	14
Tabla 3. Préstamos y Renovaciones por programa Académico Año 2018.....	14
Tabla 4. Capacitaciones y/o Talleres Biblioteca.....	15
Tabla 5. Inversión en Infraestructura Física y Tecnológica 2018.....	17
Tabla 6. Inversión recursos propios Fondo Especial	17
Tabla 7. Comparativo inversiones en Infraestructura Física y Tecnológica 2017- 2018 .	18
Tabla 8. Gastos Fondo Especial	19
Tabla 9. Primera agenda cultural 2019-1	20
Tabla 10. Segunda agenda cultural 2019-2	21
Tabla 11. Comparativo Anual Actividades Culturales	21
Tabla 12. Salas de Videoteca y Mediateca	22
Tabla 13. Comparativo Anual Préstamo Bibliográfico.....	23
Tabla 14. Trabajos de Grado Ingresados a Biblioteca Digital	24
Tabla 15. Comparativo Anual de Capacitaciones y talleres Biblioteca.....	25
Tabla 16. Adquisición de material Bibliográfico.....	26
Tabla 17. Marco Legal División De Bibliotecas Universidad del Valle	46
Tabla 18. Resultados de encuesta primera sección: “el Valor afectivo del servicio de biblioteca”	74
Tabla 19. Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Valor afectivo del servicio bibliotecario”	82
Tabla 20. Resultados de encuesta segunda sección: “evaluación del espacio de la biblioteca como lugar de estudio”	85
Tabla 21. Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Biblioteca como espacio”	86

Tabla 22.Resultados de encuesta tercera sección: “evaluación del Control de la información”	89
Tabla 23. Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Control de la información”	92
Tabla 24. Nivel de puntuación escala de Likert.....	94
Tabla 25. Resultados de encuesta “valoración de los programas y actividades implementados por la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, desde el Área de Biblioteca”	95
Tabla 26. Resultados de encuesta “valoración de la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca”	97
Tabla 27. Resultados de encuesta “valoración de los servicios virtuales que presta la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca”	99
Tabla 28. Garantizar un mayor nivel de confianza. Objetivo N° 1	105
Tabla 29. La biblioteca como un lugar cómodo y tranquilo. Objetivo N° 2	106
Tabla 30. El control de la información. Objetivo N° 3	107

FIGURAS

Figura 1. Bandera Municipio de Santander de Quilichao	48
Figura 2. Escudo Municipio de Santander de Quilichao	48
Figura 4. Organigrama Universidad del Valle sede Norte.....	67

GRÁFICOS

Gráfico 1. Total población desagregada por género y edad.....	69
Gráfico 2. Programas Académicos.....	69
Gráfico 3. Jornada Académica.	70
Gráfico 4. Atención Individual	78
Gráfico 5. Datos de Conversatorios, talleres, Exposiciones y actividad de Cine a la Region	96
Gráfico 6. Promocion de Lectura	96
Gráfico 7. Nueva Infraestructura y servicios bibliotecarios	98
Gráfico 8. Grado de Satisfacción	100
Gráfico 9. Servicios Virtuales Biblioteca- Sede Norte del Cauca	101

1. TEMA

Medición de la satisfacción de los usuarios frente al servicio de biblioteca de la Universidad del Valle – Sede Norte del Cauca, Santander de Quilichao (Cauca) en 2020.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial los servicios de biblioteca se han venido prestando y mejorando con el tiempo, donde entes internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de documentación. Es el portavoz a nivel mundial de los profesionales de las bibliotecas y la documentación, dicha organización tiene ciertos planteamientos que buscan mejorar los servicios de bibliotecas al igual que promover la lectura y la alfabetización como requisitos esenciales para lograr la activa participación de la sociedad, a través del acceso a la información en cualquiera de sus formatos. Por esto, la IFLA crea comités con el fin de solucionar problemas referidos a automatización, prestación del servicio, catalogación, acceso a la información entre otros. (Galán, 2012)

En el contexto latinoamericano la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, desde el año 1974 en cabeza de un grupo de expertos aprobó las bases conceptuales y operaciones para el desarrollo de sistemas nacionales de información (NATIS) a los países del tercer mundo; entre estos los de América Latina y el Caribe. El primer país que inicio con la Organización de Sistemas nacionales de bibliotecas públicas fue Venezuela, después de esto se pudo ver que problemáticas presentaban las bibliotecas de América Latina y el Caribe, donde deslumbra la poca importancia que los gobiernos le dan a las redes de bibliotecas públicas en sus planes de desarrollo, en consecuencia las bibliotecas públicas presentan problemas en la prestación de sus servicios. (Zapata, 2012)

En el caso particular de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca y su biblioteca, la institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, el cual la avala como una institución de

alta calidad; para la Universidad del Valle el sistema de gestión de calidad es un modelo gerencial que invita a las organizaciones no sólo a la certificación de sus procesos sino a organizar y mejorar su trabajo y evitar retrocesos.

Mediante el GICUV (El Sistema de Gestión Integral de Calidad) la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca ha articulado los elementos de compromiso institucional, que le han permitido el reconocimiento de Alta Calidad otorgado por el Ministerio de Educación. El GICUV integra los componentes y elementos del MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo) y los requisitos de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública) y así ser compatibles con los factores y características del proceso de autoevaluación institucional.

A través de la implantación de cada uno de los productos del GICUV la Universidad demostrará la eficacia en su gestión y su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, sean estos externos o internos; además, creará la conciencia de mejora continua.

Ahora bien, dado que la satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, supone un componente imprescindible en la mejora continua de la institución en su gestión académica y administrativa; se hace necesario conocer la realidad del nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio bibliotecario. Por lo tanto, en esta investigación se pretende aplicar a una muestra de los usuarios mediante una encuesta que denote un acercamiento al grado de satisfacción que estos tienen frente al servicio que reciben por parte de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca. Lo anterior con el objeto de conocer la realidad y de esta manera, poder exponer medidas correctivas que mejoren los servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca, de tal manera que se adecuen a las necesidades de los usuarios y al mejoramiento continuo de la calidad de la institución.

2.1 PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios, sobre el servicio de biblioteca, de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca 2020?

2.2 PREGUNTAS ORIENTADORAS

- ¿Cuál es el entorno que rodea la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, frente al servicio que reciben; basado en la encuesta modelo Libqual+?
- ¿Definir un plan de mejora con base a los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción de los usuarios de la biblioteca sede Norte del Cauca?

3. ANTECEDENTES

La Universidad del Valle a través de su manual de calidad y operaciones del sistema de gestión integral de la calidad de la Universidad del Valle (GICUV) determina unas herramientas para la medición de la percepción de los usuarios, como lo es la Encuesta de satisfacción de usuario. En los diferentes cursos que presta la universidad, tanto en pregrado como en posgrado, se realiza la evaluación del curso y del docente y con base en los resultados que arroja la evaluación se toman planes de acción, con las respectivas acciones correctivas y preventivas, siendo así una forma de medir la percepción que tienen los estudiantes.

Los informes de los planes de acción y las acciones tomadas reposan en cada dirección de programa o a nivel de decanatura de acuerdo con la estructura organizacional de la Facultad, Instituto Académico o Sede Regional.

Para medir la satisfacción de usuarios del año 2014 se modificó el procedimiento después de realizar un diagnóstico y proponer mejoras al proceso de gestión de mejoramiento. Ahora bien, el diagnóstico de los modelos de calidad (GICUV y Acreditación) no estaban articulados y los resultados de los informes que arrojaba el GICUV no llevaban en sí al mejoramiento de los procesos, por lo cual se plantearon acciones correctivas correspondientes a tomar la información de resultado de acreditación institucional para analizar sólo el comportamiento de la satisfacción de usuarios. Para el informe, se tomó como base los resultados del informe de autoevaluación para la renovación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Universidad del Valle, enmarcado en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación- CNA. El periodo correspondiente a la autoevaluación abarca del año 2005 al año 2012. (Resolución de Rectoría N° 243, 2015)

Con el fin de dar un recorrido histórico en la gestión del área de biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca, se tomarán los informes de gestión de los años 2018 al 2019, determinando e indicando las actividades relacionadas con el área de biblioteca; actividades en el ámbito de inversión y adquisición de materiales bibliográficos, al igual que de infraestructura y el servicio de biblioteca, entre otras actividades relacionadas con el servicio de biblioteca.

El informe de gestión para el año 2018 de la sede regional Norte del Cauca, presentado por Adolfo Adrián Álvarez director, ilustra los siguientes cambios en el área de biblioteca:

3.1 Biblioteca

En el área de biblioteca de la Sede Norte se fortalecieron los diferentes servicios: En el año 2018 se finalizó la construcción de la nueva biblioteca, un espacio que cuenta con servicios como: Sala de lectura, mediateca, videoteca, casilleros y colección abierta, magnetización del material bibliográfico.

Se realizó una adquisición de material bibliográfico, el cual incluye Compra de libros, donaciones, trabajos de grado de los diferentes programas académicos. El préstamo bibliotecario pasó de 9084 a 8666 en el año 2018 y notándose una disminución debido al paro que inicia en el mes de octubre por parte del estamento estudiantil, disminuyendo la cantidad de transacciones (préstamos, renovaciones, cancelaciones bibliotecaria).

Tabla 1

Adquisición de Material Bibliográfico Año 2018

Detalle	Cantidad
Compra con recursos propios de 125 libros que incluyeron 1 CD y 1 Tomo- total de 127 documentos	127
Fortalecimiento desde la División de Bibliotecas (25 documentos del periodo 2018) y donación Sede Tuluá	87
Donación (docentes y estudiantes)	86
Trabajos de grado de los diferentes programas académicos	84
TOTAL	384

Nota. Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Tabla 2*Préstamos y Renovaciones (material impreso y digital) - Año 2018*

Actividad	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Transacciones en la biblioteca (prestamo, renovaciones y devoluciones)	7425	9084	8668
Préstamo Interbibliotecario	126	175	238

Nota. Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

* El estamento estudiantil inicio paro el 10 de octubre, disminuyendo la cantidad de transacciones (prestamos, renovaciones, cancelaciones).

Tabla 3*Préstamos y Renovaciones por programa Académico Año 2018*

Programas Académicos	Préstamo y Renovación	Devolución	Total Trans 2018
Administración de Empresas	2482	1802	4284
Contaduría Pública	857	645	1502
Trabajo Social	629	372	1001
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas	471	224	695
Estudios Políticos y Resolución de Conflictos	131	41	172
Tecnología en Sistemas de Información	129	78	207
Tecnología en Gestión Logística	76	74	150
Tecnología en Gestión del Talento humano	49	39	88
Tecnología en Gestión de la Calidad	23	19	42
TOTAL	4847	3294	8141

Programas Académicos	Préstamo y Renovación	Devolución	Total Trans 2018
Docentes	359	168	527
TOTAL	5206	3462	8668

Nota. Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Tabla 4

Capacitaciones y/o Talleres Biblioteca

Capacitaciones Año 2018			
Tipo de capacitación y/o taller	Semestre	Sesiones	Asistente
CAPACITACIONES POR NIVELES			
NIVEL BÁSICO			
Taller Catalogo Opac, Discovery Service, navegación básica en la página de la biblioteca y en sus recursos.	1	13	297
NIVEL INTERMEDIO			
Capacitación a estudiantes antiguos de pregrado en bases de datos, libros y revistas en formato electrónico (Ebsco, Emerald, Social Science Research Network, Proquest, Digitalia, Jstor, Redalyc, EMI, Scielo). Se hace énfasis en las estrategias de búsqueda y valores agregados que ofrecen las bases de datos.	1,2,3,4,5,7,8,9	11	248
NIVEL AVANZADO - Nivel 1: Búsqueda y recuperación de información científica y utilización de gestores bibliográficos			
Capacitación a estudiantes de trabajo de grado en la utilización del gestor bibliográfico Mendeley.	Trabajo de Grado	1	17
Martes de investigación.		1	3

Otros talleres			
Capacitación en norma APA e ICONTEC	Varios semestres	1	19
Tutorías realizadas por el centro de lectura y escritura en la modalidad de apoyo continuo al aprendizaje de la escritura académica			127
Total		27	711

Nota. Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Otros Servicios de Biblioteca

- Renovación suscripción del periódico El País
- suscripción a la revista Dinero
- Exposición abierta del material bibliográfico nuevo

Otras Actividades Desarrolladas de Bienestar Y Biblioteca

- Homenaje a escritores – datos biográficos de Gabriel García Márquez, Rafael Pombo, Julio Cortázar, entre otros.
- Muestra bibliográfica y recital poético
- Participación en la feria del libro “Quilichao Ciudad Libro”

Tabla 5*Inversión en Infraestructura Física y Tecnológica 2018*

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Adecuaciones de planta física (Proyecto adecuaciones de Aulas, Biblioteca y Accesos)	\$ 3.005.422.473
2	Adecuaciones de planta física (proyecto voz y datos)	\$ 398.957.713
3	Mantenimiento de Planta Física	\$ 32.171.541
4	Inversiones Varias (Recursos Propios): Dotación de equipos tecnológicos, material bibliográfico, muebles y enseres, instrumentos musicales y deportivos.	\$ 58.090.664
5	Inversión por Estampilla (2 portátiles, 7 video proyectores, 17 tableros Tablematic)	\$ 33.750.000
Total		\$ 3.528.392.391

Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Tabla 6*Inversión recursos propios Fondo Especial*

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	En el Proyecto de inversión de Recursos propios se obtuvieron los siguientes artículos: *Adquisición de 8 video proyectores. * Adquisición de 2 equipos portátiles. *Adquisición de 4 puestos de trabajo para el Área de Gestión Tecnológica. *Adquisición material bibliográfico (125 libros). *Adquisición de instrumentos musicales. *Adquisición de 2 mesas para el salón de Tenis.	\$ 58.090.664
Total		\$ 58.090.664

Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Tabla 7*Comparativo inversiones en Infraestructura Física y Tecnológica 2017- 2018*

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR AÑO 2017	VALOR AÑO 2018
1	ADECUACIONES DE PLANTA FÍSICA: (Proyecto Espacio de Promoción y Prevención 2017).	\$ 60.000.000	\$ 0
2	MANTENIMIENTO DE PLANTA FÍSICA.	\$22.733.513	\$32.171.541
3	INVERSIÓN DIVERSOS (RECURSOS PROPIOS): (Dotación equipos tecnológicos, material bibliográfico, muebles y enseres).	\$61.129.653	\$58.090.664
4	INVERSIÓN POR ESTAMPILLA: (2 portátiles, 7 video proyectores, 17 tableros Tablematic).	\$31.000.000	\$33.750.000
5	INVERSIÓN PROYECTO 12 AULAS Y BIBLIOTECA: (Proyecto Voz y Datos).	\$3.005.422.473	\$398.957.713
Total		\$ 3.180.285.639	\$ 522.969.918

Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Tabla 8

Gastos Fondo Especial

CONCEPTO GASTO	2017	2018
Libros, Material bibliográfico y Didáctico.	\$ 8.670.720	\$ 9.993.040

Fuente: Informe de gestión 2018 (Álvarez A. A., 2019)

Los datos anteriores comprenden el periodo del 2013 al 2018 y son los antecedentes del área de la biblioteca de la universidad; esta información esta compilada en los diferentes informes de gestión de la administración de la universidad del valle sede Norte, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao (Cauca). (Álvarez A. A., 2019)

Así mismo, en el informe de gestión de la Universidad del Valle Sede Norte del año 2019, se presentaron los siguientes datos, en cuanto a la gestión del área de biblioteca de la Sede Norte.

3.2 Fortalecimiento de las actividades de biblioteca

- **Agenda Cultural**

Mediante la agenda cultural la universidad del valle sede Norte del Cauca, como institución busco visualizar el Campus Carvajal como un Centro de Desarrollo Cultural, que integrará, la inclusión y el aprendizaje; mediante actividades de oralidad, escritura, lectura, cine, pintura, escultura, teatro, danza, entre otras expresiones artísticas y culturales. Abriendo con ello espacios de creación, desarrollo y arte (Valencia Espinosa, 2020, pág. 32).

Con lo anterior, tanto docentes, estudiantes, empleados, artistas locales y nacionales, como gestores culturales, medios de comunicación, instituciones de educación media y superior,

organizaciones sociales, fundaciones, entre otros agentes del municipio de Santander de Quilichao; se han beneficiado del nacimiento de espacios permanentes como: Tejiendo Saberes “Cultura indígena y afro”, Cine a la Región, Club de Lectura “A toda voz” y Autores & Letras (Valencia Espinosa, 2020, pág. 32).

Tabla 9

Primera agenda cultural 2019-1

Programa/ evento	Actividad	Asistentes
CONVERSATORIO S, TALLERES Y EXPOSICIONES	Rescatando Culturas: Historias y Costumbres Afro (Música, danzas, muestra de turbantes)	50
	Exposición Fotográfica (Exposición "Infancias"-BMC)	79
	Apertura de la exposición "El Carnaval de Barranquilla BMC"	48
	Tejiendo saberes (Colectivo Indígena)	105
	Taller: Lectura crítica en la universidad (Centro de lectura y escritura)	39
	Foro: Cultura y Violencia. Reflexiones interdisciplinarias sobre la guerra.	56
	Participación con un ponente en el Conversatorio Bicentenario de Independencia Nacional 1819-2019	48
	Taller básico de Lengua de Señas Colombiana (Importancia y taller básico)	61
	Exposición de esculturas en arcillas (Lo humano Jorse González)	50
	Autores y letras. Un encuentro permanente con escritores, poetas y dramaturgos.	100
	Taller básico de manga.	26
	Conversatorio Humanidades y Ethos universitarios	57
	Gran cierre de la a Agenda Cultura- Talento Univalle.	61
	Total	825
CINE A LA REGIÓN	Ese oscuro objeto de deseo	21
	Petecuy	53
	Ninfómana	38
	Relatos Salvajes	29
	99 Francos	25
	Total	166
PROMOCIÓN DE LECTURA	A toda voz	7
	Total	7
Total		998

Fuente: Informe de Gestion 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

Tabla 10*Segunda agenda cultural 2019-2*

Programa	Actividad	No Asistentes
CONVERSATORIOS, TALLERES Y EXPOSICIONES	Festival del libro y la lectura: Invitada Cristina Bendek	77

Nota. Esta tabla muestra la 2° agenda Cultural periodo académico 2019-2, debido a novedades presentadas en el semestre, algunas actividades fueron suspendidas. Fuente: informe de Gestion 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

Tabla 11*Comparativo Anual Actividades Culturales*

Actividad	Año 2018		Año 2019 (Agenda Cultural)	
	<i>Cantidad de actividades</i>	<i>No Asistentes</i>	<i>Cantidad de actividades</i>	<i>No Asistentes</i>
Actividades (Conversatorios, Foros, Exposiciones, Talleres)	6	239	13	825
Películas	0	0	5	166
Club de lectura	0	0	1	7
Total	6	239	19	998

Fuente: Informe de Gestion 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

El incremento de las actividades culturales en la Biblioteca Sede Norte del Cauca para el año 2019 se generó por la implementación del proyecto institucional de cultura en la sede, con lo cual se pasó de 6 actividades en 2018 a 19 actividades en el 2019; por lo cual se aumentó la participación de la comunidad universitaria y la región (Valencia Espinosa, 2020, pág. 34).

- **Servicios Biblioteca**

La universidad del valle sede Norte en el periodo 2019-2 dio inicio a los servicios de videoteca, mediateca, salas de lectura, sala de portátiles, casilleros y préstamo de equipos, en las nuevas instalaciones de la Biblioteca de la universidad (Valencia Espinosa, 2020, pág. 34). Los resultados de los servicios implementados se pueden observar en la tabla 12 y 13 donde se muestra la cantidad de consultas en el servicio de videoteca y mediateca, y el comparativo de préstamos bibliográfico entre el año 2018 al 2019.

Tabla 12

Salas de Videoteca y Mediateca

Salas	Cantidad de Consultas
<i>Videoteca</i>	45
<i>Mediateca</i>	497
<i>Audífonos</i>	15
Total	557

Fuente: Informe de Gestion 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

Tabla 13*Comparativo Anual Préstamo Bibliográfico*

Actividad	Año 2018	Año 2019
Transacciones en la biblioteca (préstamo, renovaciones y devoluciones)	8.730	10.744
Préstamo Interbibliotecario: Mario Carvajal, San Fernando, Yumbo, Palmira, Pacifico, Buga, Tuluá.	238	275
Total	8.968	11.019

Fuente: Informe de Gestión 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

Ahora bien, las transacciones en la Biblioteca Sede Norte del Cauca pasaron de 8.730 en el 2018 a 10.744 en el 2019, aumentando la cantidad de usuarios del 2018 al 2019 en 2.014 y el préstamo interbibliotecario incremento del 2018 al 2019 en 37 usuarios, lo cual ha mostrado un mayor interés por parte de la comunidad universitaria (docentes y estudiantes) hacia los servicios de préstamo de material bibliográfico, contribuyendo así al desarrollo de las actividades académicas de los usuarios en la universidad.

- **Biblioteca Digital**

La Biblioteca de la universidad sede Norte del Cauca inició la publicación digital de trabajos de grado, durante el año 2019 se ingresó 304 trabajos (ver tabla 14) de los diferentes programas académicos de la sede a la Biblioteca Digital de la Universidad del Valle. Con lo cual se busca brindar a la comunidad universitaria herramientas académicas que contribuyan a la formación constante y adecuada de los estudiantes del Campus Carvajal.

Tabla 14

Trabajos de Grado Ingresados a Biblioteca Digital

Programa Académico	No trabajos Ingresados a Biblioteca Digital
3249- Trabajo Social	64
3469- licenciatura Matemáticas	18
3841- Contaduría Pública	140
3845- Administración de Empresas	82
Total	304

Fuente: Informe de Gestión 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

- **Alfabetización Informacional**

El área de la biblioteca cuenta con el profesional de bibliotecología de la Sede Norte del Cauca y el apoyo de practicantes de fonoaudiología de la Universidad del Cauca sede Norte; con el apoyo de estos profesionales la Universidad ha venido desarrollando actividades académicas con el objetivo de brindar a la comunidad universitaria herramientas que contribuyan a una formación constante y pertinente de los estudiantes del campus Carvajal. Para ello, se han implementado programas que favorezcan habilidades en lectura y escritura, con el apoyo del centro Escritura de la Universidad del Cauca, logrando implementar una agenda permanente de asesoría y talleres; asimismo, se inició un programa de nivelación de tres sesiones para los estudiantes de primer semestre, no obstante, es importante destacar que el proyecto continua con tutorías personalizadas y capacitaciones grupales a lo largo del semestre, con el objeto de que los índices de bajo rendimiento y deserción disminuyan (Valencia Espinosa, 2020, pág. 36).

Ahora bien, el programa de nivelación de lectura y escritura a estudiantes admitidos (primer semestre) consta de tres fases (Valencia Espinosa, 2020, págs. 36-37) :

Fase I: Prueba diagnóstica para determinar las falencias que presentan los estudiantes al momento de comprender un texto, mediante estrategias de lectura en textos académicos.

Fase II: Talleres en el área de lectura, con puntos específicos como:

- Identificación de ideas principales y secundarias de un texto
- Trabajar la lectura con textos narrativos y argumentativos

Fase III: Taller de ensayo y pautas para el reconocimiento de las ideas principales.

Tabla 15

Comparativo Anual de Capacitaciones y talleres Biblioteca

USUARIOS	NIVEL	TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENTES AÑO 2018	ASISTENTES AÑO 2019
<i>Usuarios Univalle sede Norte del Cauca</i>	Básico	Catálogos, repositorios digitales	297	250
	Intermedio	Bases de datos	248	186
	Avanzado	Gestores bibliográficos	20	16
	Otros talleres	Normas APA e Icontec, talleres de lectura y escritura	146	161
	Total		711	613
<i>Usuarios de otras Instituciones</i>	Asistencia de otras instituciones (SENA, FUP)	Bases de datos, talleres APA e Icontec, ensayos.	0	242
	Total		0	242

Fuente: Informe de Gestión 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

De acuerdo a la tabla 15 para el año 2018 se tuvo una participación total de usuarios de universidad del Valle de 711 y para el 2019 un total de 613 usuarios (en este año académico vale la pena resaltar que se presentaron paros estudiantiles); lo que revela una disminución en la asistencia al programa de alfabetización informacional de la sede Norte del Cauca, lo cual puede haberse generado por las dinámicas de los semestres y la poca flexibilidad en los tiempos de las asignaturas para programar las capacitaciones. Aunque en el año 2019 se contó con la participación de usuarios de la Fundación Universitaria de Popayán (FUP) y del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), quienes asistieron a los talleres para el fortalecimiento informacional, de lectura y escritura, generando una extensión de usuarios externos (Valencia Espinosa, 2020).

- **Adquisiciones y Catalogación**

La adquisición y catalogación de material bibliográfico (ver tabla 16) se amplió gracias a las donaciones de la División de Biblioteca, de docentes y con los trabajos de grado de los programas académicos, y una nueva suscripción a la Revista Legis .Logística (Valencia Espinosa, 2020, pág. 38).

Tabla 16

Adquisición de material Bibliográfico

DETALLE	CANTIDAD
Fortalecimiento desde la División de Bibliotecas	113
Donaciones	153
Trabajos de grado de los diferentes programas académicos	41
Total	307

Fuente: Informe de Gestión 2019 (Valencia Espinosa, 2020)

4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realiza con el propósito de determinar una medición sobre la percepción que tienen los usuarios del servicio de biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca, para lo cual se hará una revisión de algunas teorías, que explican la evaluación del servicio, determinando un modelo aplicable al tema de estudio.

El análisis de satisfacción de usuarios de biblioteca fomenta una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario, dejando herramientas y claridades para el servicio de biblioteca; tomando como punto de referencia la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca, localizada en el municipio de Santander de Quilichao (Cauca), Carrera 13 No. 19 - 231 Vía Cali-Popayán, esta investigación pretende realizar un análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de biblioteca, que presta esta institución a la comunidad universitaria del campus Carvajal.

Con solo observar el lugar donde se presta el servicio de biblioteca, se pueden ver algunas problemáticas como: La ubicación de la biblioteca, ya que se encuentra en los corredores de la Universidad del Valle Sede Norte, por donde pasa un flujo constante de personas, además a su lado se encuentra un espacio usado para realizar conferencias, y charlas, esto afecta la tranquilidad y calma con la que se supone debe contar una biblioteca; tienen un escaso inventario de libros, sumado a que cuenta con pocos muebles que brinden un confort para los estudiantes. Por esto nace la interrogante acerca de la percepción que tienen los usuarios frente al servicio de biblioteca.

Por lo tanto, el fin de la investigación es medir las percepciones y las expectativas de los usuarios frente al servicio de biblioteca, delimitar lo que los usuarios perciben como servicios de calidad, buscando así fomentar una cultura de excelencia en la prestación el servicio bibliotecario.

La importancia del estudio de percepción en los usuarios sobre la calidad de un servicio es realmente congruente con el objetivo de excelencia en el servicio dentro de las actividades de información, no basta con almacenar y poner a disposición de la comunidad universitaria los recursos, herramientas y servicios, de la biblioteca, se hace necesario valorar si el suministro de dichos recursos (servicios de biblioteca) abarcan las expectativa y necesidades de los usuarios.

Al determinar las percepciones de los usuarios, la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca tendrá unas herramientas y datos para mejorar su servicio, y de esta manera también los usuarios podrán tener un servicio más adecuado, de acuerdo a sus necesidades. Por esto es realmente importante realizar el análisis de satisfacción de los usuarios de biblioteca.

Por último, el proyecto tendrá un estudio del entorno en el que se encuentra la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte, también se implementará un modelo de recolección de datos mediante encuesta que permita obtener los datos necesarios para el análisis cualitativo y cuantitativo, que permita exponer los resultados en base a la percepción de los usuarios. Así mismo, se describirá un plan de mejora para el servicio de biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte, con base a los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

5. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio de la Biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca, basado en la satisfacción (percepción) de los usuarios frente al servicio que reciben de la biblioteca.

5.1 Objetivos Específicos

- Conocer el entorno que rodea la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte.
- Evaluar la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, frente al servicio que reciben; basado en la encuesta modelo Libqual+.
- Aplicar un plan de mejora para el servicio de biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte, con base a los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción de los usuarios de la biblioteca sede Norte del Cauca.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO HISTÓRICO

Universidad del Valle

Desde su fundación en 1945, la Universidad del Valle se concibió como una universidad territorial del Departamento del Valle del Cauca y no sólo de su capital Santiago de Cali, con el propósito de impulsar el desarrollo integral de toda la región. En 1959 se plantea la necesidad de conformar un sistema Universitario Regional desconcentrado. En aquel entonces, cuando se empezaba a consolidar la agroindustria regional, existía todavía un cierto equilibrio entre la población urbana y la rural; la metropolización de Cali frente al resto del Valle no era tan marcada y la Universidad contaba apenas con 566 estudiantes.

En 1959, se planteó la necesidad de conformar un sistema universitario regional desconcentrado. En 1968, se elaboró un estudio titulado “La Universidad del Valle: Un Sistema Universitario Regional” en el que se proponía un modelo conformado por estaciones o centros de investigación que, más tarde, habrían de convertirse en “Colegios de Estudios Generales” en varias ciudades del Departamento, bajo el supuesto de que la implantación de un Sistema Universitario Regional sería una importante respuesta a las necesidades de la Región. En 1972, se actualizan los datos del proyecto y diversos grupos profesoriales se interesan en él.

Uno de los principales programas del gobierno del Presidente Belisario Betancur (1982- 1986) fue la Universidad Abierta y a Distancia. La Universidad se proyecta hacia la región por medio de la Unidad CREAD (Centro Regional de Educación Abierta y a Distancia). El Rector de la Universidad, en ese momento, Rodrigo Guerrero, consideró del caso revivir la vieja noción de Centro Universitario Regional y es así como en septiembre de 1983, se produce el documento “Centros Universitarios Regionales – Informe de Progreso”, seguido en 1984 por el documento “Centros Regionales – Proyecto para la iniciación de actividades”, en el que se anuncia que el programa se pondrá en marcha en Buenaventura y Cartago, para continuar en Buga y Sevilla.

En 1984, se iniciaron, en Cali, Buenaventura, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago, con el apoyo del SENA, las labores del Programa de Educación a Distancia. En los distintos municipios se ofrecieron colaboraciones, pero en la mayoría se continuaba reclamando la presencia de la Universidad del Valle lo cual significaba que las expectativas creadas por el proyecto iniciado en 1983 no se satisfacían con el establecimiento de programas a distancia. La mayoría de los líderes, tanto públicos como privados, reclamaban lo que ellos denominaban “real presencia de la Universidad”.

En 1986, se impulsó el establecimiento de programas presenciales en las localidades donde se cumplieran las siguientes condiciones:

- Existencia de número suficiente de bachilleres en cada región que justificara el establecimiento de un Centro Universitario Regional.
- Existencia de número adecuado de profesionales, con formación académica suficientes a los cuales se pudiera entrenar para delegarles funciones docentes.
- Existencia de instalaciones físicas adecuadas para la docencia, las cuales le fueran entregadas a la Universidad a título de donación o comodato.
- Existencia de laboratorios integrados de Ciencias de propiedad de la Secretaría de Educación Departamental u otros laboratorios en colegios de la región, los cuales pudieran ser complementados para la enseñanza de las Ciencias Básicas.
- Existencia de apoyo económico real y suficiente por parte de la comunidad local, de tal manera que ésta pudiera sostener económicamente el funcionamiento de los programas, mientras la Universidad se hacía cargo de las responsabilidades académicas de los mismos. (Universidad del Valle, 2013)

División de Bibliotecas Universidad del Valle

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad del Valle se ha desarrollado análogamente con la misma universidad. El surgimiento del Departamento de Bibliotecas fue en el año 1963; pero

antes de esta fecha por iniciativa de los decanos de las facultades se crearon las bibliotecas en la universidad y cada facultad tenía su propia biblioteca. Las bibliotecas se crearon con el fin de ser soporte en la enseñanza de los programas académicos (Universidad Del Valle, s.f.).

De ahí que, las primeras bibliotecas que existieron en la universidad fueron la de Ingeniería Química en 1945, Electro-Mecánica en 1946 y la de Arquitectura en 1947. La Biblioteca Central, de carácter eminentemente humanístico se creó en el año 1955 por iniciativa del entonces rector, Doctor Mario Carvajal. Seguido en 1959 se fundó la biblioteca de la facultad de economía, en 1960 la de Ingeniería Sanitaria y en 1962 la de Medicina. De esta manera, para el año 1962 el número de volúmenes de las Bibliotecas era de 17.593, y existían 1.015 revistas por título (Universidad Del Valle, s.f.).

Factores que han marcado la historia de la División de Bibliotecas

- En 1962 el Director de la Biblioteca de la Universidad de Washington Seattle y asesor de la Fundación Rockefeller, Mario Malczewski, pone en conocimiento del rector de ese entonces, el Doctor Mario Carvajal, un informe de su asesoría y recomendaciones para el desarrollo administrativo, colecciones y servicios bibliotecarios para la Universidad del Valle. Debido al reporte del Doctor Malczewski, surge un Departamento de Bibliotecas en el año de 1963, que con el apoyo de la Fundación Rockefeller implementa la centralización administrativa y de sus colecciones. Durante este periodo las colecciones de biblioteca se desarrollan sustancialmente debido al soporte económico de la Fundaciones Rockefeller Y Kellogg. Esta última para colecciones de Salud (Universidad Del Valle, s.f.).
- En la década de los años 70's, la Biblioteca se traslada a la Ciudad Universitaria, presentado un cambio operativo ya que se construyó un edificio propio para la Biblioteca, con un área construida de 18000 metros cuadrados, siendo para esa época el edificio de Bibliotecas más grande construido en Colombia para este propósito. En este periodo también hubo desarrollo en las colecciones y los servicios gracias al préstamo del BID a la Universidad. Aunque a mediados de los 70's y la década de los 80's ocurre la peor crisis para la Biblioteca, esta se da por falta de

fondos para financiar las colecciones de revistas suscritas, pero gracias al apoyo de la Rockefeller y el BID, esta época de crisis financiera fue sopesada (Universidad Del Valle, s.f.).

- Durante los 90's y concretamente en el año 1992, la administración de la Universidad vio fundamental dar apoyo a la Biblioteca asignándole fondos del proyecto estampilla en un promedio de 400 millones de pesos anuales. (Universidad Del Valle, s.f.)

Universidad del Valle – Sede Norte del Cauca

A partir de 1996 la Asociación de Alcaldes del Norte Cauca (Puerto Tejada, Padilla, Santander, Caloto, Corinto, Miranda, Buenos Aires, Toribio, Caldono y Jambaló y la Gobernación del Cauca decidieron apoyar la propuesta de la Universidad del Valle, en la creación de una Sede de la Universidad del Valle, en el Norte del Cauca, en la cual tuvieran estudiantes de los 11 Municipios del área.

En 1997 ante los desarrollos de la Ley 218 de 1995 se firma en Santander de Quilichao, un Convenio de Protocolo por los Gobernadores del Valle del Cauca y Cauca, Dr. Germán Villegas Villegas y el Dr. Rodrigo Cerón Valencia, en el cual la Universidad del Valle y la Universidad del Cauca generaran los mecanismos para la capacitación y apoyo educativo en el Norte del Cauca.

En 1998 el Dr. César Negret Mosquera, Gobernador del Cauca y el Dr. Gustavo Alvarez Gardezabal, Gobernador del Valle del Cauca, establecen criterios de apoyo al desarrollo de la Sede de la Universidad del Valle en el Norte del Cauca y es así, como la Gobernación del Cauca destinó 14.000 mts² para la construcción y adecuación de la Sede, gestión que fue troncada con la salida del Gobernador Gustavo Álvarez Gardezabal, antes de llegar a la mitad de su candidatura.

El desarrollo de la Ley 218 de 1995 o Ley Páez, motivó la creación de los Parques Industriales, y paralelamente se fueron desarrollando pequeñas unidades de negocios que demandaban permanentemente orientaciones administrativas y técnicas en sistemas, que les permitiera competir y prestar un mejor servicio; fue así como a través del estudio de factibilidad se definió

la oferta académica de administración de empresas, Contaduría Pública y Tecnología en Sistemas de Información. (UNIVERSIDAD DEL VALLE , 2016)

Satisfacción de usuarios

Para hablar de la satisfacción de los usuarios, es necesario hablar del tema de la evaluación; de acuerdo a Lancaster (citado en Hernández Salazar, 2011) este tema es abordado e inicia a desarrollarse a partir de la década de los 60 del siglo XX, con estudios relacionados con la evaluación de colecciones.

La frase *satisfacción de usuarios* aparece en la década de los años setenta 70 (Hernández Salazar, 2011, pág. 352). Pero fue en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional que el concepto "satisfacción del usuario" adquiere notoriedad en el ámbito de la biblioteconomía; normalmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: La calidad y la evaluación; estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como ocurrió anteriormente en otras organizaciones de servicio, como por ejemplo: Hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (Rey-Martín, 2008).

Es así como, el termino de satisfacción de usuarios se ha venido abriendo camino paso a paso, hasta lograr ser conocida como una de las formas básicas de evaluación general de las unidades de información (Hernández Salazar, 2011, pág. 352).

Es de destacar que a finales de la década de 1970, White (1978) subraya la importancia de la satisfacción, puesto que señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, ya que:

...enfatisa en la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. (WHITE, 1978, pág. 79)

Y destaca que para alcanzar este objetivo es necesario ampliar el conocimiento de la comunidad y disminuir el nivel de frustración de los usuarios en la satisfacción de sus necesidades. De ahí que el sujeto viene a tener un papel fundamental dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios. “A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno” (Hernández Salazar, La importancia de la satisfacción del usuario, 2011, pág. 353).

Al realizar una búsqueda sobre los diferentes estudios de usuarios en general, se pudo ver que los registros de estos son pocos y empiezan desde la década de los 80, y su periodicidad es paupérrima, por ende, nos lleva a pensar que la satisfacción de los usuarios ha sido poco usada. Y el mismo patrón de poco uso se ha seguido en América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, pero escasos en el tema de satisfacción de usuarios. (Hernández Salazar, 2011, pág. 353)

6.2 MARCO TEÓRICO

- **Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente-usuario**

La teoría de los dos factores surge a raíz de las investigaciones del psicólogo Frederick Herzberg, quien formula una teoría para explicar el comportamiento de las personas en el entorno laboral; de acuerdo a esta teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. De ahí que, *la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente* señale que unas dimensiones de los productos y servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras dimensiones muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. (Leal Millán y Carmona Lavado, 1998)

Normalmente los estudios utilizan el método del incidente crítico, que consiste en un procedimiento que recoge observaciones directas de ciertos hechos importantes que se relacionan con el comportamiento humano frente a ciertas situaciones, esto mediante la aplicación de entrevistas sistemáticas que estén enfocadas en conocer una situación específica que exponga

comportamientos que hayan sido observados que llevan al éxito y/o fracaso en la realización de una tarea específica (Leal Millán y Carmona Lavado, 1998).

Ahora bien, mediante la aplicación de encuestas se puede analizar muestras estadísticas que den valor cualitativo a valores cuantitativos que reflejen factores de satisfacción e insatisfacción percibidos por los clientes o usuarios de un servicio, todo con el objeto de conocer las dimensiones o factores que están involucrados en la percepción que está teniendo el usuario frente al servicio.

- **Teoría de la planificación para la calidad**

El autor de esta teoría es Joseph Juran, el cual nació en Rumania en 1904 su enfoque esta hacia la administración de la calidad, el control y mejora; también conocido como enfoque de la trilogía de la calidad. Esta teoría tiene un grado de reconocimiento de talla mundial, al participar en la Sociedad Americana de Control de Calidad.

El autor manifiesta que la calidad se puede generar en una serie de pasos llamada “mapa de la planeación de la calidad” en este se resaltan los siguientes aspectos:

- Identificación de los clientes (en el caso del servicio de biblioteca “usuarios”).
 - Determinar las necesidades de estos clientes.
 - Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
 - Generar garantías que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- (Vargas Quiñonez y Aldana de Vega, 2007)

- **Teoría de la excelencia**

La teoría de la excelencia es una teoría desarrollada por Tom Peters y Robert Waterman, nacidos en Estados Unidos, los cuales aluden a que los grandes negocios son exitosos, en la medida que apliquen los principios de calidad y el servicio; es decir, sus principios son una combinación entre la competitividad, calidad y excelencia, con el fin único de alcanzar el éxito (Vargas Quiñonez y Aldana de Vega, 2007).

Los autores resaltan ocho atributos de la excelencia, los cuales se describen a continuación:

1. Énfasis en la acción: “hágalo, arréglole e inténtelo”.
2. Cercanía al cliente: las organizaciones exitosas tienen una conciencia clara de por quién existen entonces operan en función del cliente. Por lo tanto, para lograr la cercanía al cliente practican:
 - a) Obsesión por el servicio.
 - b) Obsesión por la calidad.
 - c) Arte de buscar los nichos; para tal efecto practican estrategias como, mejorar la segmentación, orientación hacia la resolución de los problemas, voluntad de gastar e invertir, escuchar a los usuarios.
1. Autonomía e iniciativa, buscando los campeones o creadores fantásticos que impulsan la innovación.
2. Productividad contando con las personas.
3. Valores claros y mano a la obra.
4. Zapateros a tus zapatos.
5. Estructuras sencillas y staff reducido.
6. Estira y afloja simultáneo. (Vargas Quiñonez y Aldana de Vega, 2007, pág. 43)

Es de resaltar que esta teoría se enfoca en la perspectiva de los usuarios, teniéndolos en cuenta para mejorar la calidad en la organización al momento de prestar un servicio o vender un producto.

- **Teoría de la gerencia del valor al cliente**

El autor de esta teoría es Karl Albretch, centra su teoría en que el cliente debe recibir lo que desea; esta teoría basa su metodología en los siguientes diez (10) principios:

1. Conocer al cliente según sus preferencias y como persona.
2. Aplicar momentos de verdad a la formación de la opinión, de la calidad en el servicio, el producto y el costo.
3. Manejar la libreta de calificación del cliente.

4. Investigar la percepción de los clientes.
5. Reconocer al cliente.
6. Hablar frente a frente.
7. Manejar las escuelas centradas en el ¿Cuándo?, ¿por qué? y ¿Cómo?.
8. Analizar la información.
9. Hacer propuestas.
10. Cerrar el ciclo.

El autor brinda un aporte considerable al servicio, el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio, también aporta dos conceptos de calidad apuntados a la cadena de valor; además para Albretch la calidad es la capacidad que tiene una organización de ofrecer un servicio con un sentido definido, así mismo es la capacidad de lograr resolver un problema, satisfacer una necesidad o en su defecto formar parte de la cadena por la que se agrega valor.

De igual modo, Albretch nos ilustra en esta teoría unos instrumentos o puntos importantes para medir la calidad del servicio, los cuales son:

1. Capacidad de respuesta.
2. Atención.
3. Comunicación fluida, entendible y a tiempo.
4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre.
5. Amabilidad en la atención y el trato.
6. Credibilidad expresada en hechos.
7. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

Estos puntos determinados por Albretch permiten ampliar el conocimiento de lo que los usuarios necesitan y como las empresas puede suplir estas necesidades, desde la percepción de los usuarios. (Vargas Quiñonez y Aldana de Vega, 2007).

- **Descontento potencial**

El modelo del descontento potencial, comenzó a utilizarse en la década de los setenta, y considera que las quejas de los clientes son una serie de reacciones múltiples que surgen del descontento que sienten los usuarios cuando esperan o tiene una expectativa de cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: Externo o que emerge (el cliente presenta su inconformidad –quejas- ante quienes pueden dar solución al problema) y potencial (el cliente no presenta públicamente su queja, aunque, está insatisfecho con el servicio). En el caso del descontento potencial el cliente posiblemente no expone de manera externa su insatisfacción porque:

- Puede pensar que manifestar una queja no resolverá el problema.
- Para el usuario el procedimiento para quejarse es complicado, o en su defecto no conoce el proceso.
- Puede llegar a la conclusión que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
- Puede asumir que quejarse está por debajo de la dignidad.
- Dentro de su sistema de creencias no quejarse es una costumbre social.

Es de resaltar que, en el área del servicio bibliotecario algunas actitudes de los usuarios que nos expresan que tienen un descontento potencial son: Elogiar a otras unidades de información, recursos o servicios específico para menospreciar otro; muestran sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como superiores a las que hay en la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas). Estas actitudes en el comportamiento significan que el usuario no está satisfecho, pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento. (Hernández Salazar, La importancia de la satisfacción del usuario, 2011)

Análisis de disponibilidad

El análisis de disponibilidad se encarga fundamentalmente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Es decir, la disponibilidad supone que se cuente con

un sistema engranado que permita unas condiciones de funcionamiento óptimas que contribuyan a la disponibilidad de los recursos. Ahora bien, en este punto en las bibliotecas el análisis de disponibilidad se conforma por cuatro medidas independientes, que hacen referencia a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, midiendo los desempeños de: Adquisición, circulación, biblioteca y usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación como son: el número total de demandas en el período de estudio, las demandas satisfechas y las demandas no satisfechas por fallas en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer, 1981)

Medición de la calidad percibida

La medición de la calidad percibida es un modelo teórico desarrollado por Cronin y Taylor, que se basa en las percepciones; de acuerdo a esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, que al final combinan en evaluaciones que llevan a una percepción global de la calidad del servicio (Hernández Salazar, 2011).

- **Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente**

El autor de esta teoría es Jacques Horovitz es profesor de Gestión de Servicios, y para él, la excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. Centrando su teoría en el **cómo** competir a través del servicio y **cómo** mejorar la satisfacción de los clientes, esto mediante el servicio como estrategia diferenciadora, esto a través de los programas de fidelización de clientes, mediante la creación de una cultura de servicio.

Es de resaltar que una de sus premisas más importantes es: La excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente. La metodología que emplea el autor se basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico, cuyo objetivo es establecer cero defectos; y para esto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales. De igual forma, como mecanismo en la gestión del servicio, desarrolla la ruleta de la fortuna de la gestión del servicio, que da inicio

en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para así unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio (Vargas Quiñonez y Aldana de Vega, 2007).

- **La teoría de la des-confirmación**

Desde los años 70 el volumen de investigaciones que se relacionan con la satisfacción del consumidor y del usuario han ido creciendo; en la mayoría de estudios iniciales se asumió el paradigma de la des confirmación a la hora de determinar los factores explicativos de la satisfacción. Ahora bien, de acuerdo al paradigma de la satisfacción del consumidor, este está relacionado con el grado y la dirección de las experiencias de des confirmación, relacionándose esta des confirmación con el nivel de expectativas de la persona (consumidor) en cuestión. De este modo, existe confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto comprado o las características del servicio recibido son tal y como se esperaban, por el contrario aparece des confirmación negativa: Cuando el rendimiento es peor de lo que se esperaba, y existe des confirmación positiva cuando el rendimiento o la calidad es mejor de lo que se esperaba (Martínez Tur y Tordera Santamatilde, 1995).

Ahora bien, según Oliver (1980) y Churchill y Surprenant (1982) citados en esperaba (Martínez Tur y Tordera Santamatilde, 1995) solo se experimenta satisfacción cuando se produce des confirmación negativa, puesto que como señala Várela (1991) de acuerdo a este acercamiento la satisfacción se definiría como “la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido del producto después del consumo” (Martínez Tur y Tordera Santamatilde, 1995). Además, la teoría de confirmación y des confirmación de expectativas se basa en tres variables fundamentales: las expectativas, el desempeño del producto o servicio y la des confirmación de la expectativa que se produce como consecuencia de la experiencia del producto o servicio según Elkhani y Bakri (2012) citado en (Ramos, Unda, y Pantoja, 2016).

Por último, dentro de esta investigación es relevante esta teoría, ya que en el caso de la biblioteca los usuarios al utilizar el servicio bibliotecario, pueden evaluarlo, entre lo deseado antes de recibirlo y lo obtenido después de haber utilizado; lo cual contribuye en la medición del grado de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio bibliotecario.

- **Teoría de la no confirmación de expectativas.**

Es un modelo retomado de la mercadotecnia, este modelo propone que los clientes determinan su satisfacción, mediante la comparación de expectativas que traían de un servicio o producto frente a su funcionamiento real, de esta manera se permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto, con la experiencia real de consumo (Hernández Salazar, 2011).

Es así como, según Shi; Holahan; y Jurkat (2004) citados en (Hernández Salazar, 2011) “cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Biblioteca:**

La biblioteca es una institución académica o cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden al público conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos, para su lectura en sala pública o préstamo temporal. Las bibliotecas están al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información. (AbiesWeb, 2015 - 2016)

En las bibliotecas se conservan las colecciones de libros y otros documentos impresos, audiovisuales, electrónicos o informáticos, que están debidamente organizados con el objeto de

cubrir la demanda general o específica de lectura e información de un determinado grupo de usuarios. (BPP, 2010)

Por último, las bibliotecas, al igual que cualquier otra unidad de información, tiene como misión principal satisfacer las necesidades de información de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etc.), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin (Calva González , 2009).

- **Biblioteca universitaria:**

La Biblioteca universitaria es un centro de recursos establecidos, mantenidos y administrados por una universidad, destinados a apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y a todos aquellos aspectos relacionados con la gestión universitaria. Su misión principal es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, adaptando sus modelos de actuación a las nuevas necesidades que demanda la sociedad frente a la información que requiere. (Domingo, 2014)

La biblioteca universitaria se puede definir a su vez como el corazón de la Universidad, puesto que, en esta se alberga el conocimiento, a través de los materiales y recursos que la biblioteca posee. Dentro de las misiones de la biblioteca universitaria se puede describir que proporcionan una colección básica de acuerdo a las necesidades de conocimiento científico que tengan los estudiantes, una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas, personales e institucionales, además de una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación. Así mismo, las bibliotecas tienen como objetivo brindar un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la misma, preparando así a los usuarios para un óptimo aprovechamiento de sus recursos (Gómez Hernández, 1996).

- **Usuario o Cliente:**

Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc. (ISO-9000, 2015)

- **Satisfacción de usuarios:**

Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores Shi; Holahan y Jurkat (2004), Vogt (2004), Griffiths, Johnson y Hartley (2007) citados en (Hernández Salazar, La importancia de la satisfacción del usuario, 2011) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. (Hernández Salazar, La importancia de la satisfacción del usuario, 2011)

Por lo cual, la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. Los resultados posibles son: Insatisfacción del usuario, satisfacción del usuario y entusiasmo del usuario (VOGT, 2015)

Mostert, Eloff y Solms citados en (Gómez Hernández, 1996) afirman que la satisfacción de usuarios con respecto a las unidades de información debe ser medida para poder ser valoradas, y de esta manera puedan llegar a representar algo para la unidad de información. De ahí que, la evaluación de la satisfacción que estos autores proponen pueden llevarse a cabo a través de encuestas en las que se incluyan pasos como: Buscar las herramientas o instrumentos de medida que se adecuen a la medición, determinar estándares mínimos para los instrumentos, identificar el mejor método de medida, planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios, decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos, tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta, procesar los datos o resultados, identificar la

insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios y planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.

Por último, la evaluación de la satisfacción de los usuarios busca conocer sus niveles de satisfacción e insatisfacción frente a un servicio u producto; el conocer sus percepciones puede ayudar a ejecutar medidas correctivas o estrategias que mejoren la calidad del servicio o producto del que el usuario está haciendo uso.

- **Nivel de Satisfacción:**

Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia. (MPG-, 2017)

- **Sistema de Gestión de la Calidad:**

Tal como lo definen las distintas bibliografías, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización): "Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad". (ISO-9000, 2015)

6.4 MARCO LEGAL

Este marco nos da a conocer las normas relacionadas, con el patrimonio bibliográfico y documental, la adquisición de colecciones y las diferentes funciones y organización de la biblioteca universitaria de la universidad del valle – sede Norte denominada “división de bibliotecas” regidas por lo siguiente:

Tabla 17*Marco Legal División De Bibliotecas Universidad del Valle*

NORMA	CONTENIDO
ACUERDO No. 006 Febrero 10 de 2003 CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE	"Por la cual se define la estructura organizacional de la División de Bibliotecas de la Universidad y se establece su Planta definitiva de Cargos"
RESOLUCIÓN No. 031 - Junio 29 de 2007- CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD DEL VALLE	“Por la cual se establece el reglamento para los usuarios de los servicios que ofrece la División de Bibliotecas”
REGLAMENTO – División de Bibliotecas universidad del valle	“Este reglamento se estipulo para el uso de casilleros guarda bolsos”
ACUERDO No. 023 Marzo 18 de 2003 CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD DEL VALLE	"Por la cual se expide el Estatuto sobre la Propiedad Intelectual en la Universidad del Valle"
Resolución 847 Marzo 4 de 2008 de Rectoría	“Por la cual se conforma el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle –GICUV- y se dictan otras disposiciones”
MC-12-01-01 - Junio 2011 – OFICINA Planeación y Desarrollo Institucional UNIVERSIDAD DEL VALLE	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -

Fuente: (Universidad Del Valle, 2020)

6.5 MARCO CONTEXTUAL

La Biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca brinda diferentes servicios y herramientas que contribuyen en los procesos académicos, de investigación y cultura de la comunidad estudiantil; se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca, en el Campus Carvajal.

- **Identificación del municipio:**

El municipio de Santander de Quilichao como cabecera municipal cuenta con treinta y seis (36) barrios en su zona Urbana, además cuenta con un corregimiento (Mondomo), cuatro (4) resguardos indígenas (Canoas, Munchique, La Concepción y Guadualito) y Ciento cuatro (104) veredas (López Salazar, 2011). Limita al norte con los Municipios de Villa Rica y Jamundí, al Occidente con el municipio de Buenos Aires, al oriente con los municipios de Caloto y Jambaló y al sur con el Municipio de Caldon (Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca, s.f.).

Nombre del municipio: Santander de Quilichao

NIT: 891500269-2

Código Dane: 19698

Gentilicio: Quilichagueño

Otros nombres que ha recibido el municipio: Jamaica de los Quilichaos, Tierra de Oro, Ciudad de los Samanes, Villa de Quilichao y Santander de Quilichao.

- **Símbolos:**

Figura 1

Bandera Municipio de Santander de Quilichao



Fuente: (Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca, s.f.)

Figura 2

Escudo Municipio de Santander de Quilichao



Fuente: (Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca, s.f.)

- **Campus Carvajal Universidad del Valle Sede Norte del Cauca**

El nombre de Campus Carvajal hace mención de recordación a los terrenos que fueron donados por la Organización Carvajal, Grupo que después de operar en la región del Norte del Cauca, específicamente en el municipio de Santander de Quilichao, reconoció su compromiso con el desarrollo académico y social de la Zona Norte Caucana. Por lo cual, mediante esta donación fue posible que la Universidad del Valle (Sede Regional Norte del Cauca) se ubicara en el Campus Carvajal en el año 2012, siendo este un nuevo escenario que contribuye al crecimiento permanente de la comunidad universitaria; y está compuesto por tres lotes con una extensión total de 60.900 metros cuadrados (Organización Carvajal, 2012).

- **Biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca**

Dado que la donación se dio en el año 2012, por parte de la empresa Carvajal, esto ayudo a la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, en fortalecer su proyección y en el emprendimiento de nuevos proyectos, uno de estos fue la apertura de la nueva biblioteca en el año 2019. Es así como, tener una biblioteca más grande y mejor dotada, permitió ampliar el portafolio de servicios como son la mediateca, la videoteca, las salas de lectura, ampliación de colecciones de consulta general y de reserva. Además la biblioteca fomenta mediante la agenda cultural: La danza, la literatura, la poesía, la pintura, el dibujo, el teatro y la música (Universidad del Valle, 2020).

7. ESTADO DEL ARTE

A) GIRÓN RIVERA, ANN JULIETT (2017) EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE - SEDE LIMA NORTE, APLICANDO EL MODELO LIBQUAL+

“Giron Evalúa la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de la Universidad Privada del Norte, empleando la metodología LibQual+, propone como objetivos: conocer el grado de satisfacción que los usuarios teniendo en cuenta para dicha medición los servicios de la biblioteca, Rivera también propone en su estudio un plan de mejora por cada dimensión analizada: “biblioteca como lugar (percepción del ambiente físico)”, “control de la información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales)” y “compromiso con el servicio (atención que brinda el personal)”.

“La metodología empleada es de tipo descriptiva, como instrumento de medición el investigador uso el cuestionario LibQual+, teniendo en cuenta (22) ítems con una escala de evaluación del 1 al 9. Se aplica el cuestionario durante el semestre académico 2017-1, la investigación se realizó de forma masiva enviando a los correos de los usuarios (pregrado, workink adult, postgrado, docentes y personal administrativo), como resultado se identificaron que las tres dimensiones tienen un nivel de superioridad negativo, dando como resultado, que la calidad del servicio en biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado. Embace a los resultados obtenidos Giron plantea unas propuestas de mejora por cada dimensión, ejemplo de ello: gestionar espacios, cambiar el mobiliario y elaborar un DSI (estudiantes), para que los usuarios dispongan de un lugar confortable, acogedor, libre de ruido y con acceso a todos los recursos de la biblioteca”.(Girón y Ann, 2018).

B) FOA, VICTORIA (2017) LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA RED UNIVERSITARIA DEL CONURBANO BONAERENSE (RUNCOB)

El trabajo indaga la forma en que los usuarios perciben la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense (RUNCOB). Hoy los valores Calidad y Evaluación, resultan transversales a todos los procesos de gestión, - de los que las Bibliotecas Universitarias no han quedado ajenas, - y desde esa orientación, los profesionales que en su ámbito se desempeñan, se encuentran comprometidos con la búsqueda constante de herramientas e insumos para contribuir a orientar la acción de aquellas hacia la excelencia. En este contexto, conocer la opinión y el nivel de satisfacción de sus usuarios, constituye un insumo primordial, al momento de gestionarlas, diseñar proyectos y planificar estrategias que impulsen el proceso de mejora continua. Las cuestiones precedentemente planteadas constituyen el principal fundamento del trabajo que se presenta, el que aspira a contribuir con sus resultados con los profesionales de las bibliotecas del Conurbano bonaerense, en particular con la RUNCOB. Desde el punto de vista metodológico el objetivo central del trabajo se orientó a “establecer desde la perspectiva de los usuarios, el grado de calidad percibida de los servicios de las Bibliotecas que constituyen la RUNCOB, a partir de medir la distancia entre el nivel de satisfacción percibida y el esperado”. Para desarrollar el trabajo se adoptó un diseño de investigación no experimental, descriptiva y transeccional, que aplicó la metodología LibQual+. A través de esta se analizan las siguientes dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información. Los datos obtenidos permitieron mesurar individual y comparativamente para las bibliotecas de la RUNCOB, el grado de adecuación, superioridad y los servicios que representan no calidad, según la percepción de sus usuarios. Los resultados permiten concluir, que en líneas generales los usuarios de las bibliotecas analizadas consideran que los servicios se adecúan a lo esperado y en muchos casos han ponderado a los mismos por encima de sus expectativas. Por tal motivo se puede afirmar que la situación de las bibliotecas de la RUNCOB puede considerarse como satisfactoria, y por lo

tanto un excelente punto de partida para que en cada institución se puedan seguir introduciendo programas de mejora hacia la excelencia (Foa, 2017).

C) LAGUNAS, RODRÍGUEZ, AGUIRRE (2019) UN ANÁLISIS SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE LOS USUARIOS LOCALES Y EXTERNOS TIENEN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN UNA MACROUNIVERSIDAD DE MÉXICO

En este artículo se presentan los resultados de un análisis de percepción del servicio bibliotecario en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), máxima casa de estudios del norte de México. Para tal fin, se empleó la encuesta semiestructurada, la cual fue aplicada a 6082 usuarios (locales y externos) que se encontraban en los distintos campus de dicha universidad. Con la información recabada se efectuó un modelo de ecuaciones estructurales, el cual sirvió para explicar la forma en que los usuarios percibían el servicio bibliotecario que se brindaba en la UANL. Los principales resultados demuestran que la mayoría de los encuestados, tanto internos como externos, tienen una percepción positiva en las dimensiones valoradas, especialmente lo relacionado con el adecuado equipo e infraestructura física para desarrollar las actividades académicas y de investigación. En futuras investigaciones, sin embargo, se podría comparar la percepción de los usuarios de bibliotecas públicas y privadas, o de diversas regiones del país. Igualmente, se pueden ejecutar investigaciones que examinen la relación entre los hábitos de lectura de los usuarios y el espacio físico disponible en las bibliotecas, e incluso se pudo profundizar en cómo la adquisición de información a través de las nuevas tecnologías influye en el uso de los espacios físicos de las bibliotecas (Elías, Jeyl, y Mario, 2019).

8. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación, adoptara un tipo de estudio descriptivo, el cual tiene como objetivo la exposición de los diferentes elementos o propiedades más relevantes de un grupo de personas, o un grupo social en específico. Cabe destacar que, este tipo de estudio describe fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, con el objetivo de detallar como son y cómo se manifiestan; describiendo así las tendencias de un grupo o población (Sampieri, 2010). Así mismo, el identificar características en el universo de investigación, permite señalar formas de conductas y actitudes del universo investigado, mostrando así comportamientos concretos, al igual que descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación (Méndez Álvarez, 1995). Es así como este tipo de estudio permite conocer la percepción del grupo que se está investigando: En este caso, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil frente a los servicios bibliotecarios que presta la Universidad del Valle, sede Norte del Cauca a los usuarios.

Ahora bien, en los estudios descriptivos se pueden utilizar técnicas específicas de recolección de información, tales como la observación, las entrevistas y los cuestionarios; además se pueden utilizar informes y documentos elaborados por otros investigadores (Méndez Álvarez, 1995). En este orden de ideas y de acuerdo a lo expuesto anteriormente la investigación al estar dentro de un tipo de estudio descriptivo, se abordó mediante la consulta de documentos de diferentes autores acerca de satisfacción e insatisfacción de usuarios, control y gestión de calidad, funcionamiento de bibliotecas, informes de gestión de la biblioteca de la Universidad del Valle y elaboración, evaluación y análisis de encuestas; además mediante la aplicación de encuestas a los usuarios de la biblioteca se obtuvo información base para el desarrollo de la evaluación de la calidad del servicio de biblioteca, basado en la satisfacción (percepción) de los usuarios mediante la encuesta bajo el modelo Libqual+.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes son los hechos o documentos a los que se acude en el proceso de investigación para obtener información; con el objeto de tener un acercamiento de exploración y recolección de datos, con el fin de tener información que será materia prima mediante la cual se puede llegar a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que ayuden a resolver un problema de investigación. Hay que tener en cuenta, que las fuentes pueden ser primarias y secundarias (Méndez Álvarez, 1995).

En esta investigación se empleó la encuesta como instrumento de información de fuente primaria. Como fuentes secundarias se utilizaron los informes de gestión de la Universidad del valle sede Norte del Cauca y documentos obtenidos de revistas especializadas, trabajos de grado, prensa y otros documentos relevantes que se utilizaron en el proceso de recopilación, análisis y transcripción de datos para la estructuración de la investigación.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación, son los procesos e instrumentos que se emplean para recopilar, examinar y exponer información; estas técnicas pueden ser cuantitativas o cualitativas (González, 2020). En este caso, se utilizó la encuesta como técnica de obtención de información, con el objeto de conocer la opinión de los usuarios frente al servicio bibliotecario.

A continuación, se hace una descripción detallada del proceso que se efectuó para la estructuración de la encuesta y la tabulación de la información recolectada.

ENCUESTA

La encuesta es un medio que permite conocer las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos a quien se está cuestionando entorno a un tema de investigación (Méndez Álvarez, 1995); por lo tanto, es un método de recogida de información cuantitativa que se obtiene al interrogar a una población de una muestra, mediante un cuestionario previamente estructurado

(Estudio de Encuestas, 2010). Para esta investigación la encuesta se estructuro de la siguiente manera: El cuerpo principal de la encuesta fue estructurada bajo el modelo Libqual+ pero al final se agregó unas preguntas bajo la escala Likert.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: ENCUESTA LIBQUAL+

Antecedentes Históricos

Este método se basa en el SERVQUAL, cuestionario desarrollado por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988). Este método se fundamenta en el concepto de la calidad de los servicios, conceptualizada como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones. Es una forma de actitud resultante de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento que, realmente, percibirían del servicio. (Ferrer Torrens y Martín Rey, 2005).

¿Qué es la herramienta LIBQUAL+?

Es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información. (Ferrer Torrens y Martín Rey, 2005).

Se presenta el modelo LibQUAL+, desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, que reflejan su percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios en las bibliotecas universitarias. Se explica su origen y su inserción dentro de la gestión de calidad en bibliotecas y de las diversas propuestas actuales de evaluación de servicios bibliotecarios. En países como España el interés y los esfuerzos invertidos en materia de la evaluación de los servicios públicos son crecientes, de ahí que dentro de la gestión de calidad se evalúen las unidades y sus servicios, por ende ha pasado de ser un tema de moda a estar verdaderamente presente en el quehacer diario de buena parte de los centros bibliotecarios,

que a menudo han sido pioneros en estos aspectos dentro de sus organizaciones. (Játiva Millares y León Gallo, 2006)

Dimensiones y niveles de medición del cuestionario LibQUAL+

El cuestionario LibQUAL+ evalúa la calidad del servicio a través de cuatro dimensiones. Éstas son:

- *Compromiso con el servicio:* Corresponde al aspecto humano del servicio brindado por la biblioteca. Los ítems de esta dimensión, miden la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.
- *Control personal y acceso a la información:* el control personal, apunta a los recursos electrónicos y a la infraestructura informática que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente. Y el acceso a la información, se refiere a la visión que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en términos de cobertura, disponibilidad, actualidad, etc.
- *Biblioteca como lugar:* Esta dimensión está vinculada con la imagen de la biblioteca como un espacio para el trabajo intelectual, la reflexión y las tareas analíticas. En ese sentido, está vinculado con la percepción de los ambientes y la distribución de los espacios. (Roxana Huamán Huriarte, 2008)

Teniendo en cuenta lo anterior, la encuesta bajo el modelo Libqual+ se estructuró para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca en torno a temas de servicio frente a aspectos de: Afectividad, espacio y control de la información. De acuerdo a este modelo, la encuesta se basa en 22 preguntas y en cada una hay que contestar tres cuestiones (nivel mínimo, nivel observado y nivel deseado) con puntuación del 1 al 9.

Las 22 preguntas se dividen de la siguiente manera:

Valor afectivo del servicio

- 1: Los empleados infunden confianza en los usuarios.
- 2: El personal brinda a los usuarios atención individual.
- 3: El personal es siempre cortes.
- 4: El personal muestra disponibilidad para responder a las preguntas de los usuarios.
- 5: El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.
- 6: Los empleados tratan a los usuarios de forma solidaria.
- 7: Los empleados comprenden las necesidades de sus usuarios.
- 8: El personal muestra voluntad de ayudar a los usuarios.
- 9: El personal muestra fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios.

La biblioteca como lugar

- 1: El espacio de la biblioteca inspira el estudio y el aprendizaje.
- 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para actividades individuales.
- 3: El espacio de la biblioteca es un lugar cómodo y acogedor.
- 4: El espacio de la biblioteca es una puerta de entrada al estudio, el aprendizaje o la investigación.
- 5: Existen espacios comunitarios para el aprendizaje y el estudio en grupo.

Control de la información

- 1: La biblioteca hace que los recursos electrónicos sean accesibles desde mi hogar u oficina.
- 2: El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi cuenta.
- 3: La biblioteca cuenta con materiales impresos que necesito para mi trabajo.
- 4: La biblioteca cuenta con los recursos de información electrónica que necesito.
- 5: La biblioteca cuenta con equipo moderno que me permite acceder fácilmente a la información necesaria.

- 6: Herramientas de acceso remoto, que me permiten encontrar información por mi cuenta.
- 7: La biblioteca hace que la información sea fácilmente accesible para uso independiente.
- 8: La biblioteca cuenta con Colecciones de revistas impresas y / o electrónicas que necesito para mi trabajo.

Al finalizar hay un espacio de texto abierto para sugerencias, críticas o apreciaciones.

Para finalizar se utilizó la escala de Likert al final de la encuesta, consistió en un conjunto de ítems que cuestionaba sobre la valoración que los usuarios le dan a la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca y también la valoración que le dan a los servicios virtuales que presta la Biblioteca de la Universidad del Valle - Sede Norte.

Es así como, se estructuro una encuesta utilizando una metodología principalmente bajo el modelo Libqual+, sumado a la escala de Likert; con el objeto de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad del valle sede Norte del Cauca frente a temas de servicio, infraestructura, control de información, agenda cultural y servicios virtuales.

Ahora bien, la encuesta fue enviada mediante el correo electrónico institucional de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte a los Usuarios registrados en sus bases de datos; esta se realizó a través de Google Forms; de esta manera los encuestados recibían en el correo una descripción de la encuesta y un link al cual accedían y los redirigía a la encuesta elaborada en Google Forms.

Muestra

La muestra a quien se le aplico la encuesta estuvo compuesta por 100 usuarios de la biblioteca de un total de 998 usuarios registrados en la base de datos de la biblioteca de la Universidad del valle sede Norte. Para llegar a esta muestra se aplicó la fórmula de muestra de población finita, que se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = Total de la población (tamaño del universo) se conoce al ser finito

Z= Nivel de confianza (corresponde a tabla de valores de Z)

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado

- Cuando no hay un indicativo de la población que posee o no el atributo, se asume el 50% para p y el 50% para q

e = error de estimación máximo aceptado

n= tamaño de la muestra

Calculo de tamaño de muestra finita

$$N = \frac{1,681^2 \times 998 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2 (998-1) + 1,681^2 \times 0.50 \times 0.50} : 99,47$$

N= 998

Z= 1,681 al cuadrado (si la seguridad es del 92%)

p= probabilidad 50%

q= No probabilidad 50%

e= error muestra 8%

n= ?

Teniendo en cuenta que el número de muestra fue 998 basado en el número de usuarios registrados en la base de datos de la biblioteca, la encuesta fue aplicada a 100 usuarios de la biblioteca de la Universidad del valle sede Norte del Cauca, esta se envió mediante correo electrónico institucional. Cabe aclarar que se enviaron 800 (ochocientas) encuestas a los usuarios de la biblioteca dada la baja participación, logrando así obtener 100 (cien) respuestas completas al cuestionario.

Tabulación de la información

La encuesta fue creada en Google Forms, esta herramienta de Google permite crear cuestionarios personalizados; además reúne todas las respuestas en una hoja de cálculo, lo cual permite analizar los datos directamente. De esta manera, se obtuvo los resultados totales del cuestionario, y con ello se pasó a realizar el análisis de la información.

9. ANÁLISIS ENTORNOS

• ENTORNO LEGAL

La Universidad del Valle Sede Norte del Cauca esta cobijada por la Constitución Política de Colombia de 1991, la cual dicta en su Artículo 69. Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

La Ley 30 de 1992 – habla del Servicio Público de Educación Superior. Expresa normas por medio de las cuales se reglamenta la organización del servicio público de la Educación Superior. (El Congreso de Colombia, 28 de Diciembre de 1992). El Decreto 1403 de 1993 – es por el cual se da Reglamentación de Ley 30 de 1992. (SISTEMA DE INFORMACIÓN NORMATIVA, JURISPRUDENCIAL Y DE CONCEPTOS, 2020)

El 11 de junio de 1945 la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, por Ordenanza No. 12, creó la Universidad Industrial del Valle del Cauca llamada después como Universidad del valle, se rige por su autonomía, con un órgano de dirección como el Concejo superior, estipulado en el ACUERDO N.º. 004 Octubre 1 de 1996. (Universidad del valle - Secretaria General , 2020)

En agosto 15 de 1986, el Consejo Superior expidió el Acuerdo No. 008 y la Resolución No. 105 mediante los cuales se reestructuró el Programa de Regionalización. En 1996, se creó la Sede del Norte del Cauca para atender la región de Santander de Quilichao, en el Departamento del Cauca. (Universidad del Valle - Dirección de Regionalización, 2020)

La Universidad Del Valle por medio del Consejo Superior emite la Resolución No. 031 Junio 29 de 2007 “Por la cual se establece el reglamento para los usuarios de los servicios que ofrece la

División de Bibliotecas”. Es así como la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte está sometida a las directrices del Concejo Superior, en cuanto a su presupuesto y normativa.

- **ENTORNO ESPACIAL**

La biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, departamento del Cauca, en su cabecera municipal.

El Municipio de Santander de Quilichao, está ubicado en la República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 97 Km al norte de Popayán y a 45 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca. (Alcaldía de Santander de Quilichao-Cauca, s.f.).

Es relevante resaltar que la Biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte al estar ubicada en este punto permite la conexión con otros municipios; lo cual ayuda en el desplazamiento de la comunidad estudiantil al centro educativo.

- **ENTORNO AMBIENTAL**

El entorno ambiental hace referencia al medio ambiente y como este afecta las condiciones de vida de las personas, por lo cual se han implementado normas ambientales que ayudan a proteger el entorno en el que se desarrolla la sociedad.

El medio ambiente tiene Normas y principios ambientales contenidos en la Constitución Política de Colombia como lo dictan sus artículos:

Art. 8 – Riquezas culturales y naturales de la Nación Establece la obligación del Estado y de las personas para con la conservación de las riquezas naturales y culturales de la Nación.

Art. 49 – Atención de la salud y saneamiento ambiental, Consagra como servicio público la atención de la salud y el saneamiento ambiental y ordena al Estado la organización, dirección y reglamentación de los mismos.

Art. 63 – Bienes de uso público, Determina que los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.

Art. 79 – Ambiente sano, Consagra el derecho de todas las personas residentes en el país de gozar de un ambiente sano

Art. 80 – Planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales

Establece como deber del Estado la planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Art. 88 – Acciones populares, Consagra acciones populares para la protección de derechos e intereses colectivos sobre el medio ambiente, entre otros, bajo la regulación de la ley.

Art. 95 – Protección de los recursos culturales y naturales del país, Establece como deber de las personas, la protección de los recursos culturales y naturales del país, y de velar por la conservación de un ambiente sano.

Normas generales sobre el medio ambiente

Decreto ley 2811 de 1974 Código nacional de los recursos naturales renovables RNR y no renovables y de protección al medio ambiente

Ley 23 de 1973 la cual dicta los Principios fundamentales sobre prevención y control de la contaminación del aire, agua y suelo y otorgó facultades al Presidente de la República para expedir el Código de los Recursos Naturales

Ley 491 de 1999 esta Define el seguro ecológico y delitos contra los recursos naturales y el ambiente y se modifica el Código Penal Decreto 1122/99 Por el cual se dictan normas para la supresión de trámites. (Compromiso Ambiental.org - informacion y participacion , 2020)

La universidad del Valle en ejercicio de su autonomía Universitaria, dispuesta en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia de 1991, a través del CONSEJO SUPERIOR emite la RESOLUCIÓN No. 009 de Abril 4 de 2014 "Por la cual se establece la Política Ambiental de la

Universidad del Valle" dicha resolución acobija la biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte, ya que en su artículo dos define el ámbito de aplicación.

ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN. La presente Resolución reglamenta la gestión ambiental, en todas las dependencias que conforman la estructura organizacional de la Universidad del Valle. Por lo tanto, se aplica en los diferentes campus y sedes de la Institución. (Universidad del Valle - Division de Biblioteca , 2020)

• ENTORNO ECONÓMICO

El entorno económico se enfoca en el ambiente en el que se desarrolla una actividad, lo cual implica que las condiciones de cambios económicos, tecnológicos, políticos y organizacionales, pueden llegar a ser variables que al final afecten el ciclo de un ente. Por lo tanto, las condiciones externas pueden llegar a afectar el desarrollo de una organización (Alonso Vanegas, 2018). Mediante el entorno económico se pretende contextualizar la situación de la Biblioteca en el presupuesto institucional de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca.

La biblioteca de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca se ve supeditado de las aprobaciones de los presupuestos anuales de la Universidad del Valle, presupuestos aprobados por el consejo superior de la misma institución, en el cual recae la potestad de aprobar o no el presupuesto de ingresos y gastos; para la vigencia de los años 2019 y 2020 los rubros de inversión aprobados y destinados para la biblioteca de la Sede norte en cuanto a libros, material bibliográfico y didáctico fueron:

- El presupuesto para el año 2019 según lo especificado en el presupuesto de ingresos y gastos (dirección y sedes regionales) fue de:

De \$59.04.05.35.408 Libros, Material bibliográfico y didáctico **12.000.000** (universidad del valle, 2018)

- El presupuesto para el año 2020 según lo especificado en el presupuesto de ingresos y gastos (dirección y sedes regionales) fue de:

De \$59.04.05.35.408 Libros, Material bibliográfico y didáctico **8.000.000** (Universidad del Valle , 2019)

- PROCESO PARA ACCEDER A LA BIBLIOTECA DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE

División de biblioteca:

La división de bibliotecas de la universidad del valle es un sistema que se compone de:

- 11 bibliotecas
- 1 colección clínicas
- 4 centros de documentación
- El museo arqueológico Julio César Cubillos

Todas estas ubicadas en las 2 sedes de Cali y 8 más a lo largo del valle y una al Norte del Cauca (Sede Norte); para hacer un buen uso de los servicios de la división de bibliotecas es importante que conozca su reglamento general y reglamento para el uso de casilleros, cuando la visita es presencialmente, ambos documentos se encuentran disponibles en la página web de la Universidad del Valle.

El acceso a los recursos de información digital de la división de bibliotecas, se encuentran en la página de inicio compuesto por un banner (web banner) principal con información de interés y los enlaces a las redes sociales Facebook, twitter, y el canal de you tube de la división de bibliotecas de la Universidad del valle, donde se podrá interactuar con la división de bibliotecas, y así estar enterado de los servicios, actividades especiales y cambios en los horarios de la división de bibliotecas.

La página web, También cuenta con una barra de botones para consultar el catálogo de libros, revistas electrónicas y la biblioteca digital, al igual que un panel con el discovery service que conecta a muchas más bases de datos.

En el catálogo se encuentran todos los recursos bibliográficos en formato físico, con los que dispone la división de bibliotecas; en la opción de libros y revistas electrónicas, se encuentra el acceso a todas las bases de datos con las que cuenta la Universidad del Valle.

Biblioteca digital: en esta opción, se encuentra la producción científica y académica, producida por la universidad del valle en formato digital donde puedes encontrar infografías, libros, artículos, trabajos de grado, tesis entre otros, los cuales tienen acceso abierto, es decir que se pueden descargar sin necesidad de un registro.

Con el discovery service o servicio de descubrimiento, se puede conectar a diversas bases de datos de acceso abierto y por suscripción, los cuales brindan una mayor cantidad de resultados disponibles en fuentes académicas los cuales se presentan de manera organizada por: año, tipo de fuente, materia o especialidad, editores, revistas o publicaciones, idioma, geografía entre otras opciones.

Cómo acceder a los recursos por suscripción: estos son la base de datos que tiene la visión de bibliotecas, cabe recordar que todos los recursos, excepto las bases de datos suscritas por la división de bibliotecas de la Universidad del Valle de una tecas, tienen libre acceso. Para el ingreso a estas bases de datos se necesita una clave de acceso remoto que se puede solicitar a través del formulario “solicitud de contraseña de acceso remoto a recursos bibliográficos electrónicos” el cual se encuentra en la página de la Universidad del Valle.

También se puede solicitar la contraseña, enviando la solicitud al correo electrónico medianteca@correounivalle.edu.co una vez obtenida la clave de acceso remoto, los pasos a seguir son:

Primero: Ingresar el conjunto de bases de datos.

Segundo: Escoger el recurso de interés que se busca.

Tercero: Ingresar a través del enlace de acceso remoto, el cual nos llevará al recurso, después del respectivo registró.

En el caso de que un estudiante virtual no se encuentra cerca de una biblioteca, o si es un estudiante regular y los recursos que busca están en una biblioteca que no pertenece a la

Universidad del Valle; para estos casos la división de bibliotecas de la Universidad del Valle para suplir este básico de información cuenta con varios convenios interbibliotecarios, los cuales permiten a los usuarios de la Universidad del Valle, tener acceso a las colecciones de otras bibliotecas, en especial las universitarias, entre estas se destacan la red de bibliotecas del Banco de la República Luis ángel Arango, la biblioteca de la Universidad Nacional, la Universidad de los Andes, la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, entre otras. También puede prestar material de 17 bibliotecas Universitarias locales presentando el carné renovado, o el documento de identificación.

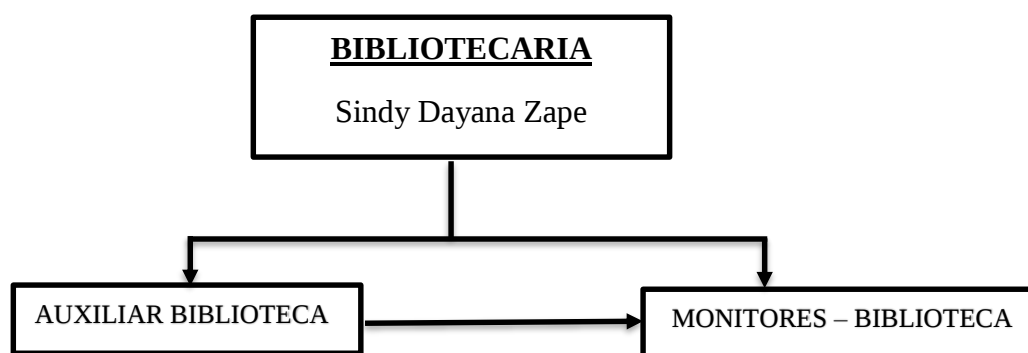
En la opción “préstamo interbibliotecario a tu alcance” se puede encontrar los catálogos de las bibliotecas. También se puede tener acceso al material disponible de cualquier sede regional o biblioteca nacional, sin costo alguno, solicitando el material a través del formulario disponible en la página web.

Si algún material bibliográfico no se encuentra, La División de Bibliotecas de la Universidad del Valle en su barra de “solicitud de servicios” también brinda la opción de “solicitud compra de material” esto con el fin de sugerir la compra de los materiales que necesitan los usuarios. (Universidad del Valle, 2019)

Organigrama biblioteca Universidad del Valle sede Norte del Cauca

Figura 3

Organigrama Universidad del Valle sede Norte del Cauca



(Universidad del Valle - Sede Norte del Cauca , 2020)

10. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA, BASADO EN LA SATISFACCIÓN (PERCEPCIÓN) DE LOS USUARIOS MEDIANTE ENCUESTA MODELO LIBQUAL+

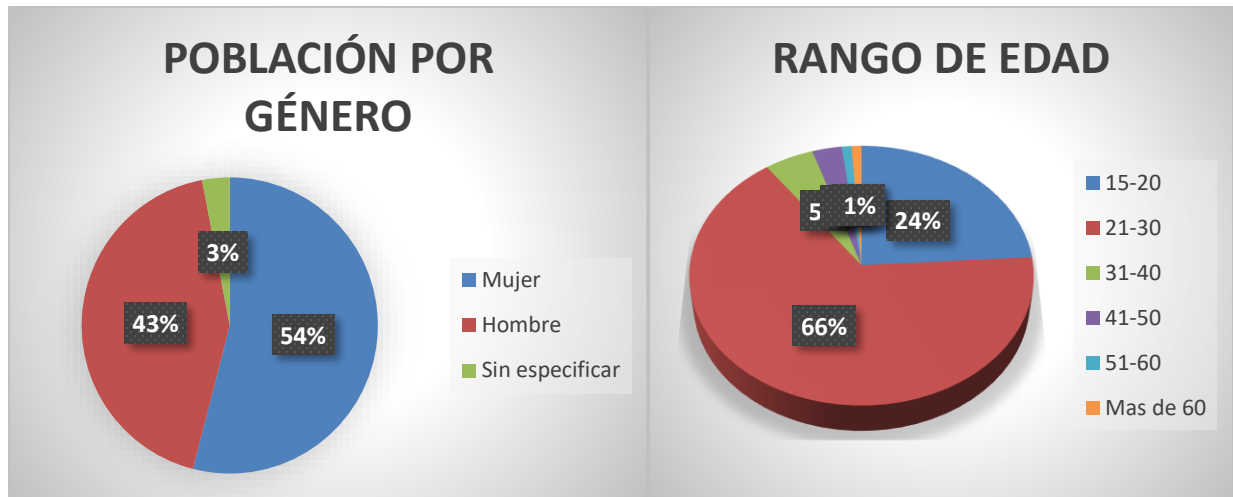
Mediante la realización de un total de cien (100) encuestas a usuarios de la Biblioteca de la Universidad del valle sede Norte del Cauca, se realiza el siguiente análisis en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios.

Se utilizó el modelo LibQUAL+ como herramienta de análisis de satisfacción de los servicios bibliotecarios que presta la universidad del Valle sede Norte del Cauca, esta evaluación realizada mediante encuestas automatizadas (se enviaron los cuestionarios mediante E-mail), reflejan la percepción y el grado de satisfacción que tienen los usuarios acerca del servicio que se les presta en el área de biblioteca de la Universidad.

Ahora bien, en el inicio de la estructura de la encuesta se dedica una parte a la recolección de datos personales (tipo de usuario, edad, sexo, programa, etc.) de ahí que se destaca que de los encuestados noventa y cuatro (94) usuarios eran estudiantes y seis (6) docentes. Del total de la población encuestada el 54% son mujeres, el 43% hombres y 3% no especificaron su género. En cuanto al rango de edad de la población encuestada el 66% se encuentran en edades de 21 a 30 años y el 24% entre las edades de 15 a 20 años.

Gráfico 1

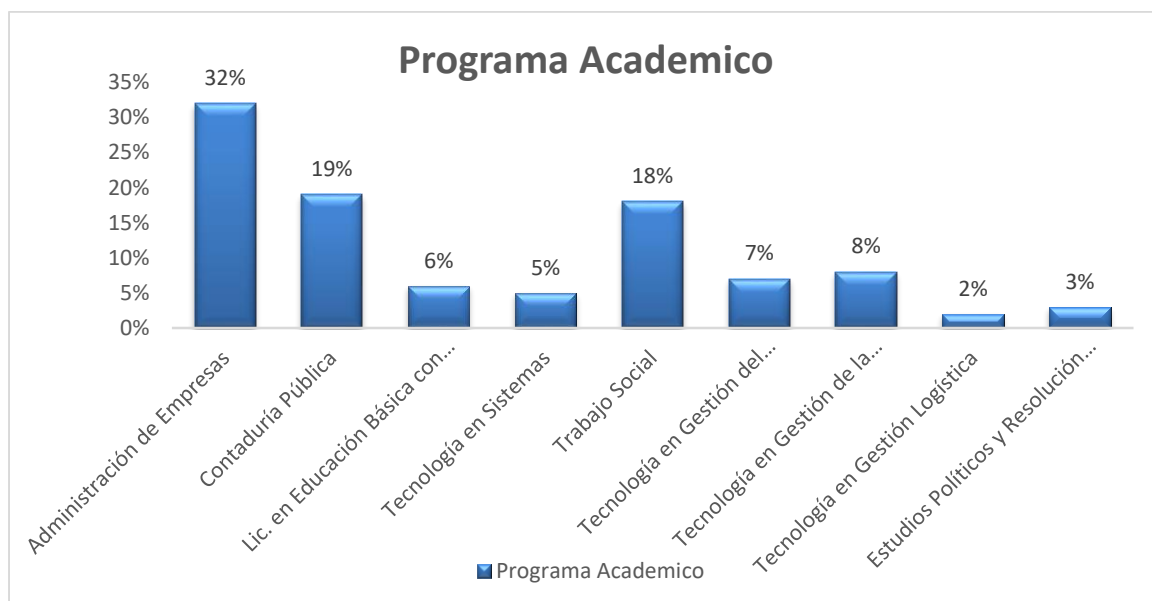
Total población desagregada por género y edad.



Fuente: Elaboración propia con base a información encuestas.

Gráfico 2

Programas Académicos.



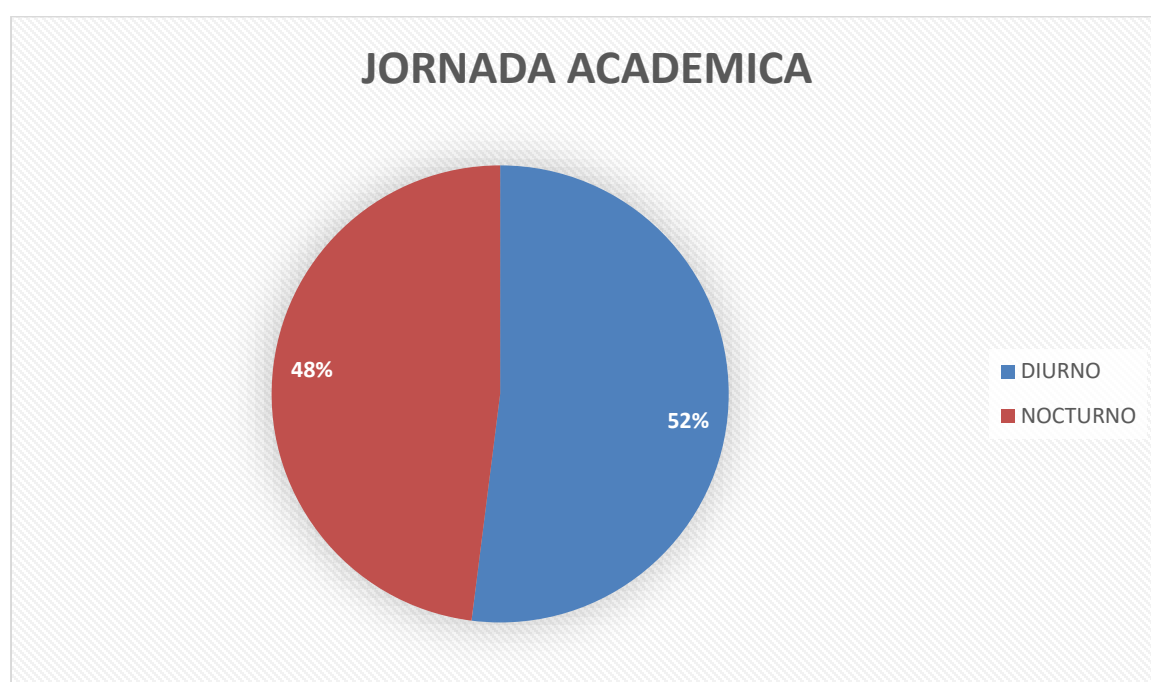
Fuente: Elaboración propia con base a información encuestas.

De los encuestados el 32% se encuentran cursando el programa académico de Administración de empresas, el 19% Contaduría pública, el 18% Trabajo Social, el 7% y 8% respectivamente se encuentran cursando el programa de tecnología en Gestión del talento humano y la tecnología en Gestión de la calidad. El 6% cursan Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Matemática, el 3% el programa de Estudios Políticos y Resolución de Conflictos, y por último el 2% y el 5% cursan las tecnologías en Gestión logística y tecnología en Sistemas.

En cuanto a la jornada académica el 52% de los encuestados se encuentran cursando programas Diurnos y el 48% programas nocturnos.

Gráfico 3

Jornada Académica.



Fuente: Elaboración propia con base a información encuestas.

Para continuar pasaremos a ver los resultados de las respuestas que los usuarios dieron con respecto a los servicios que presta la biblioteca de la universidad, es relevante destacar que en la

encuesta se evalúa de uno (1) a nueve (9) el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca (donde –uno- es la calificación más baja y -nueve- la más alta).

Para iniciar, en la primera parte de la encuesta se evaluará el servicio en términos *afectivos*, es decir la percepción que el usuario tiene hacia los prestadores del servicio (funcionarios encargados del área de biblioteca) en cuanto a atención, confianza, cortesía, disponibilidad, conocimiento, solidaridad, comprensión, ayuda y fiabilidad en el manejo de problemas; en la segunda parte se evaluará el espacio de la biblioteca como zona de estudio, teniendo en cuenta aspectos como el ambiente y la estructura física del lugar. Por ultimo en este bloque, en la tercera parte se analizará aspectos de tipo de control de información (los recursos informáticos y materiales de estudios que ofrece la biblioteca).

Para finalizar en la encuesta se presentan aspectos de sugerencias, críticas o apreciaciones, en cuanto a conversatorios, talleres y exposiciones, cine a la región, promoción de lectura (club de lectura); así mismo, en la parte final los encuestados también dieron su opinión acerca de la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca; seguidamente a su percepción con relación a la agenda cultural y por último, su opinión en cuanto a los servicios virtuales que presta la Biblioteca de la Universidad del Valle - Sede Norte.

Hay que tener en cuenta que la calificación que el usuario da al servicio del uno al nueve (1 al 9), es la puntuación que otorga a tres cuestiones: el *nivel mínimo* que como usuario aceptaría con respecto a el servicio que está recibiendo, *el nivel de servicio que observa* es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca y *el nivel deseado* es lo que para el usuario sería ideal, es decir lo que le gustaría respecto del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, al usuario dar una triple puntuación a cada pregunta, esto permitirá conocer dos variables de rendimiento que son: el *grado de adecuación* del servicio y el *grado de superioridad* del servicio.

Cuando hablamos del grado de adecuación del servicio, hablamos acerca de si el usuario consideran que el servicio ofrecido por la biblioteca es adecuado o no. Este se calcula de la siguiente manera:

Adecuación del servicio (A)= valor observado – valor mínimo

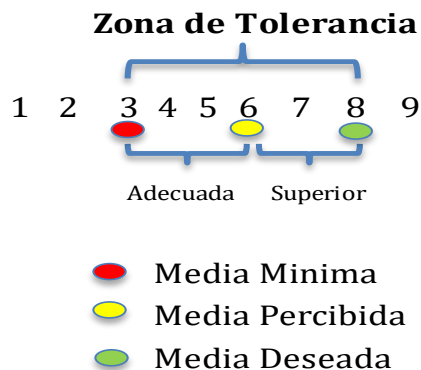
Si el resultado de esta operación es positivo, el servicio es adecuado y si el resultado es negativo entonces el servicio es negativo (Fushimi, y otros, 2011, pág. 83).

Cuando nos referimos a el grado de superioridad se hace referencia a sí el servicio que se está prestando a los usuarios es de calidad superior al deseado o no. Se calcula mediante la diferencia entre el valor observado y el valor deseado.

Superioridad del servicio (S)= valor observado – valor deseado

En este caso cuando el nivel de servicio observado es superior al deseado (la diferencia es positiva) entonces el servicio es de calidad, pero si la diferencia entre estas dos variables es negativa, entonces el servicio no tiene superioridad, lo cual mostraría que para los usuarios no es un servicio de calidad (Fushimi, y otros, 2011, pág. 84).

Es importante destacar que en la escala del 1 al 9 existe una zona de tolerancia en cuanto a valoración del servicio, la cual explicamos a continuación:



Si se da el caso en el que el mayor número de puntuación se encuentra entre el uno (1) y dos (2) entonces el servicio no es aceptable ni mínimamente por el usuario, si esta entre la escala del tres (3) al seis (6) es un servicio aceptable para los usuarios, si la mayor calificación se encuentra en la escala de seis (6) al ocho (8) es un servicio que se encuentra en la media de superioridad, si el

mayor puntaje es nueve (9) el servicio está en la media superior, siendo por ende un servicio excelente para el usuario.

Para continuar primero se expondrán los resultados de la encuesta basada en la metodología LibQUAL+ y en cada parte al finalizar, se expondrán como resultados las variables anteriormente descritas; todo con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

Tabla 18

Resultados de encuesta primera sección: “el Valor afectivo del servicio de biblioteca”

Empleados que infunden confianza en los usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel Observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	1	0
3	3	1	0
4	6	5	2
5	12	10	2
6	29	9	4
7	24	19	5
8	22	46	12
9	4	9	75
Total	100	100	100
Brindar a los usuarios atención individual			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	2	0	0
2	0	0	0
3	1	3	0
4	6	4	1
5	22	8	2
6	27	12	3
7	15	30	5
8	21	33	15
9	6	10	74
Total	100	100	100
Empleados que siempre son corteses			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	1	0
4	5	3	1
5	12	5	1
6	21	15	0
7	19	23	5
8	26	31	14
9	16	22	79
Total	100	100	100

Disponibilidad para responder a las preguntas de los usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	4	0
4	6	7	1
5	15	4	1
6	29	14	2
7	24	26	6
8	17	34	7
9	8	11	83
Total	100	100	100
Empleados que tienen el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	1	0
3	2	1	0
4	8	3	0
5	16	5	3
6	22	14	1
7	20	29	9
8	24	36	10
9	8	11	77
Total	100	100	100
Empleados que tratan a los usuarios de forma solidaria			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	4	4	0
5	9	5	1
6	32	9	3
7	19	21	2
8	18	40	11
9	18	21	83
Total	100	100	100

Empleados que comprenden las necesidades de sus usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	3	0	0
4	4	3	0
5	11	4	0
6	28	18	1
7	24	39	7
8	20	24	13
9	10	12	79
Total	100	100	100
Voluntad de ayudar a los usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	2	3	0
4	4	3	0
5	12	1	0
6	25	12	1
7	19	22	4
8	17	31	11
9	21	28	84
Total	100	100	100
Fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	1	2	1
2	1	0	0
3	3	3	0
4	2	4	0
5	15	10	1
6	29	9	1
7	27	32	16
8	17	36	15
9	5	4	66
Total	100	100	100

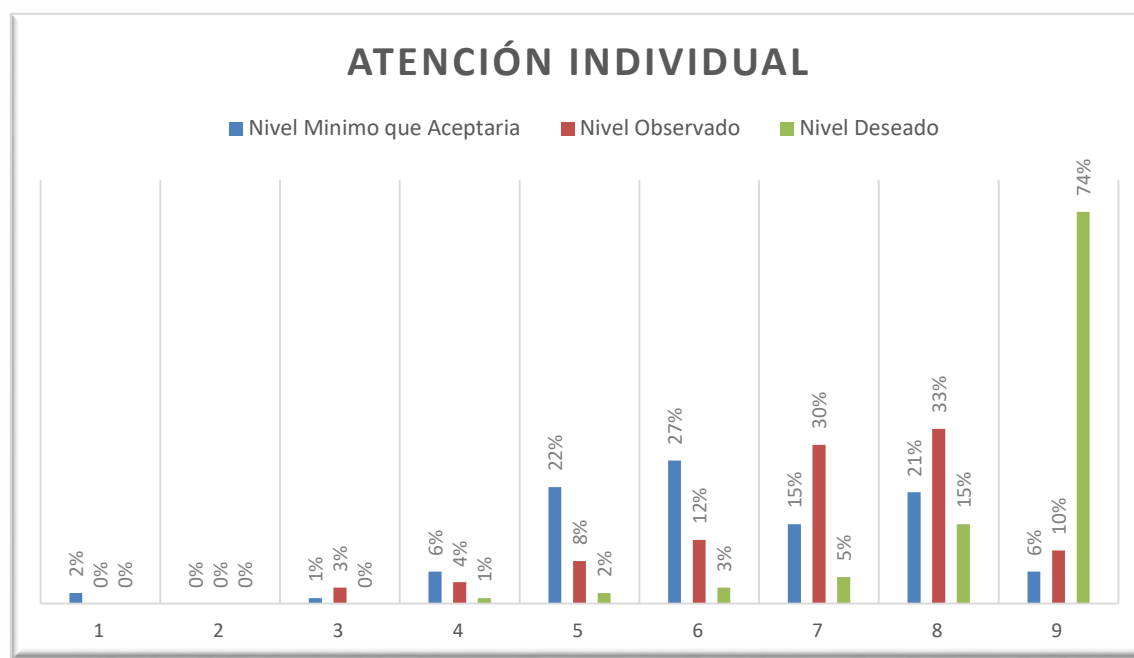
Fuente: Elaboración propia con base a información encuestas.

Ahora bien, teniendo en cuenta la información anterior (ver tabla 18) es relevante destacar los siguientes resultados:

- **Empleados que infunden confianza en los usuarios:** en este aspecto de las respuestas obtenidas, setenta y cinco (75) de ellas en un nivel nueve (9) de calificación les gustaría que los empleados proyectaran hacia los usuarios un mayor grado confianza. No obstante, de acuerdo al nivel observado cuarenta y seis (46) de ellos, le dan una calificación de ocho (8) en cuanto al grado de confianza que infunden los empleados de la biblioteca y un veintinueve (29), veinticuatro (24) y veintidós (22) respectivamente en las calificaciones del seis (6) al ocho (8) aceptan un nivel mínimo en cuanto al tema de confianza que brindan los funcionarios de la biblioteca.
- **Brindar a los usuarios atención individual:** En el mayor grado de calificación que es nueve (9), el 74% de los usuarios encuestados de la biblioteca desearían poder recibir una atención personalizada; sin embargo, en el nivel de observación las calificaciones del siete (7) al nueve (9) tienen un porcentaje del 30%, 33% y 10% respectivamente, lo cual muestra que para los usuarios encuestados es aceptable el servicio en cuanto a atención individual.

Gráfico 4

Atención Individual



Fuente. Elaboración propia con base a encuesta

- **Cortesía y disponibilidad de los empleados de la biblioteca para responder preguntas:** Con respecto a este tema de las respuestas obtenidas, setenta y nueve (79) y ochenta y tres (83) en un nivel de nueve (9) de calificación les gustaría que los empleados proyectaran hacia los usuarios un mayor grado de *cortesía y disponibilidad* para responder preguntas. No obstante, el nivel observado por los usuarios en cuanto a cortesía en calificación del siete (7) al nueve (9), se encuentra en un veintitrés (23), treinta y uno (31) y veintidós (22) respectivamente.
- **Empleados que tienen el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios:** con relación a esta pregunta los usuarios tienen un nivel mínimo de aceptación del siete (7) al nueve (9) en calificación de veinte (20), veinticuatro (24) y ocho (8) respectivamente; lo cual muestra que, aunque los empleados no cuenten con un

conocimiento para responder las preguntas de los usuarios, estos lo encuentran aceptable; no obstante, en la calificación de nueve (9), setenta y siete (77) desearían que los empleados contaran con pleno conocimiento para responder a sus preguntas.

- **Empleados que tienen Voluntad de ayudar a los usuarios y los tratan de forma solidaria:** En el nivel de observación veintiocho (28) y veintiuno (21) de los encuestados tienen una apreciación positiva de nueve (9) calificación, en cuanto a la voluntad de ayuda y solidaridad, que muestran los empleados de la biblioteca. Así mismo, en la calificación de ocho (8) cuarenta (40) y treinta y uno (31) han observado favorablemente la atención de los empleados en cuanto a estos dos aspectos. Aunque el ochenta y cuatro (84) y ochenta y tres (83) en una calificación de nueve (9) respectivamente, desearían contar con un mayor grado de ayuda y solidaridad.
- **Fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios:** En este tema se abarca la capacidad de solución de problemas de los empleados a los requerimientos de los usuarios; del siete (7) al nueve (9) en calificación treinta y dos (32), treinta y seis (36) y cuatro (4) respectivamente en apreciación, han observado un nivel aceptable en la solución de los requerimientos que como usuarios presentan. Sin embargo, sesenta y seis (66) en una calificación de nueve (9) desearían contar con un mayor grado de eficiencia en la solución de problemas.

Con los datos anteriores se presenta a continuación un resumen de las respuestas, con su promedio en el número de respuestas y con el análisis del grado de adecuación y grado de superioridad.

Cabe aclarar, que para el grado de adecuación y superioridad se tomó el rango de calificaciones más relevante que fue: del 4 (cuatro) al 9 (nueve). El rango del 1 (uno) al 3 (tres) se coloca a manera de información; es de resaltar que teniendo en cuenta la zona de tolerancia en calificaciones se tomó el rango del 1(uno) al 3(tres) como un rango donde el servicio no es aceptable, el rango del 4 (cuatro) al 6 (seis) de calificación como aceptable, y el rango del 7(siete)

al 9(nueve) como una calificación aceptable de superioridad. Cabe destacar que se tomaron los resultados iniciales de cada rango de calificación y se realizó un promedio para cada nivel (1 al 3, 4 al 6 y 7 al 9) de la zona de tolerancia.

En la tabla 19 en el rango de calificación del 4 al 6 se muestra la medida adecuada, percibida por el usuario; en este caso los resultados generales de la adecuación del servicio (A) son negativos, lo cual nos sugiere que el usuario no se encuentra conforme con el servicio, aunque en el rango del 7 al 9 el resultado general es positivo con lo cual el servicio es aceptable al estar en el rango de media superior. En cuanto a la superioridad del servicio(S), en calificación del 4 al 6 de manera general el resultado es positivo por lo cual en este rango de media adecuada el servicio es de calidad, no obstante en la media de superioridad del 7 al 9 el resultado general es negativo lo cual sugiere que el servicio no tiene superioridad, puesto que muestra que para los usuarios en este rango de calificación, el servicio no es de calidad, aunque si es tolerable al encontrarse un rango positivo en la media adecuada.

Para entender mejor la dinámica anteriormente descrita, se explicara a continuación con dos de las preguntas de esta sección del cuestionario, la interpretación:

- Adecuación del servicio (A)

Los empleados infunden confianza en los usuarios: En este caso, la calificación del 4 al 6 de media adecuada es negativa, ya que veintitrés (23) de los usuarios no observan positivamente este aspecto; aunque para veinticuatro (24) usuarios en el rango de calificación del 7 al 9 están por encima de cincuenta (50) que ven mínimamente este servicio de afectividad, lo cual muestra que el servicio de adecuación en este rango de calificación es adecuado.

- Superioridad del servicio (S)

Fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios: En el rango de calificación superior del 7 al 9 es negativa, ya que veinticinco (25) usuarios por encima del nivel observado desearían tener más fiabilidad en los encargados de la biblioteca al momento de manejar problemas que se dan en los servicios, por ende en este rango el servicio no tiene superioridad. Por lo tanto, los funcionarios pueden mejorar el nivel de fiabilidad que los usuarios perciben de

ellos frente a la resolución de problemas que presentan en los servicios bibliotecarios, con el objeto de que los usuarios sientan confianza al momento de expresar sus inconformidades. No obstante el servicio en el rango de calificación adecuada del 4 al 6 es positiva en veintiún (21) usuarios donde veintitrés (23) usuarios han observado positivamente este aspecto frente a dos (2) que desearían que mejorara, teniendo así un grado de superioridad en el servicio.

Tabla 19.

Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Valor afectivo del servicio bibliotecario”

Calificación	Nivel mínimo	Nivel Observado	Nivel deseado	Adecuación del servicio (A)	Superioridad del Servicio (S)
Empleados que infunden confianza en los usuarios					
1 al 3	3	2	0	-1	2
4 al 6	47	24	8	-23	16
7 al 9	50	74	92	24	-18
Total	100	100	100	0	0
Brindar a los usuarios atención individual					
1 al 3	3	3	0	0	3
4 al 6	55	24	6	-31	18
7 al 9	42	73	94	31	-21
Total	100	100	100	0	0
Empleados que siempre son corteses					
1 al 3	1	1	0	0	1
4 al 6	38	23	2	-15	21
7 al 9	61	76	98	15	-22
Total	100	100	100	0	0
Disponibilidad para responder a las preguntas de los usuarios					
1 al 3	1	4	0	3	4
4 al 6	50	25	4	-25	21
7 al 9	49	71	96	22	-25
Total	100	100	100	0	0
Empleados que tratan a los usuarios de forma solidaria					
1 al 3	0	0	0	0	0
4 al 6	45	18	4	-27	14
7 al 9	55	82	96	27	-14
Total	100	100	100	0	0
Empleados que comprenden las necesidades de sus usuarios					
1 al 3	3	0	0	-3	0
4 al 6	43	25	1	-18	24
7 al 9	54	75	99	21	-24
Total	100	100	100	0	0
Voluntad de ayudar a los usuarios					
1 al 3	2	3	0	1	3
4 al 6	41	16	1	-25	15
7 al 9	57	81	99	24	-18
Total	100	100	100	0	0
Fiabilidad en el manejo de los problemas de servicio de los usuarios					
1 al 3	5	5	1	0	4
4 al 6	46	23	2	-23	21
7 al 9	49	72	97	23	-25
Total	100	100	100	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de encuesta

En este orden de ideas a continuación se expone la segunda parte de la estructura de la encuesta, en donde ***se evalúa el espacio de la biblioteca como lugar de estudio***, teniendo en cuenta aspectos como el ambiente y la estructura física de la biblioteca de la universidad.

Para ello se realizaron los siguientes planteamientos, con el objeto de llegar a una aproximación acerca de la percepción que tiene los usuarios de la biblioteca, con respecto a los temas como:

- ¿El espacio de la biblioteca *inspira* el estudio y el aprendizaje?
- considera que el espacio de la biblioteca es tranquilo para desarrollar actividades individuales.
- ¿La biblioteca es un lugar cómodo y acogedor?
- Este espacio lo incentiva a estudiar; es decir, es una puerta de entrada al estudio, el aprendizaje o la investigación.
- Puede apreciar la biblioteca como un espacio comunitario para el aprendizaje y el estudio en grupo.

Agregando a lo anterior, en la tabla 20 se presentan los resultados de esta sección, donde se destaca que la asistencia presencial al lugar físico de la biblioteca supone para los usuarios el espacio en el que tendrán la tranquilidad de estudiar y aprender; por lo tanto, es importante que se encuentren en un lugar cómodo que los inspire en su proceso de aprendizaje; con respecto al cuestionamiento: El espacio de la biblioteca inspira el estudio y el aprendizaje, de los encuestados, veinticuatro (24) y catorce (14) aceptarían las condiciones mínimas del lugar dando una calificación de nueve (9) y cinco (5) respectivamente. Veinticinco (25), diecisiete (17) y treinta (30) le dan una calificación de nueve (9), ocho (8) y siete (7) respectivamente en cuanto a las condiciones del espacio en el nivel de observación, esto es positivo ya que se puede deducir que las condiciones del lugar son agradables para los encuestado según su observación del espacio de la biblioteca. Aunque ochenta (80) respuestas en el calificativo de nueve (9), les gustaría que el espacio de la biblioteca de la universidad mejorara.

Continuando en esta línea de ideas, en la pregunta de si considera la biblioteca un lugar cómodo y acogedor (ver tabla 17), en el nivel observado por los encuestados, veinticuatro (24) le dieron una calificación de ocho (8) puntos y uno (1) una calificación de dos (2), en el nivel deseado

setenta y nueve (79) escogieron la calificación de nueve (9) y veintiuno (21) y dieciséis (16) aceptarían las condiciones mínimas del lugar dando una calificación de nueve (9) y cinco (5) respectivamente.

Finalmente la biblioteca como espacio comunitario de aprendizaje y el estudio en grupo, en el nivel mínimo: veinticuatro (24), quince (15) y quince (15) aceptarían las condiciones mínimas del lugar dando una calificación de siete (7), ocho (8) y nueve (9) respectivamente. Catorce (14), veintitrés (23) y veintiséis (26) le dan una calificación de nueve (9), ocho (8) y siete (7) respectivamente en cuanto a las condiciones del espacio en el nivel de observación. Mientras que, en el nivel deseado setenta y uno (71) de los encuestados dan un calificativo de nueve (9).

Ahora bien, de acuerdo a la tabla 21 en el rango de calificación del 4 al 6 se muestra la medida adecuada, percibida por el usuario; en este caso los resultados generales de la adecuación del servicio (A) fueron negativos, lo cual nos sugiere que el usuario no se encuentra conforme con el espacio; por ejemplo con respecto a la pregunta la biblioteca es un lugar cómodo y acogedor doce (12) de los usuarios no observan positivamente este aspecto, por lo cual no se tiene una media adecuada (A). No obstante, en este mismo rango de calificación la superioridad del servicio de manera general fue positiva, por lo cual está en la zona de tolerancia de aceptable, es decir adecuada en la superioridad. En el rango del 7 al 9 el resultado general es positivo en la media de adecuación del servicio, ya que de manera general los usuarios encuentran el espacio de la biblioteca en este rango de media superior adecuado (A); ahora bien en este mismo rango el resultado general es negativo lo cual sugiere que el servicio no tiene superioridad (S), puesto que muestra que para los usuarios en este rango de calificación, el servicio no es de calidad, aunque si es tolerable al encontrarse un rango positivo en la adecuación del servicio (A).

Tabla 20

Resultados de encuesta segunda sección: “evaluación del espacio de la biblioteca como lugar de estudio”

Calificación	Espacio de biblioteca que inspira el estudio y el aprendizaje			Espacio tranquilo para actividades individuales			Un lugar cómodo y acogedor			Una puerta de entrada al estudio, el aprendizaje o la investigación			Espacio comunitario para el aprendizaje y el estudio en grupo		
	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	1	0
4	1	1	0	6	4	0	4	2	0	5	4	0	3	4	0
5	14	7	2	14	6	0	16	8	1	11	7	1	15	11	1
6	27	19	2	26	17	2	25	23	1	25	14	4	26	21	2
7	20	30	8	14	24	8	21	19	8	30	37	4	24	26	12
8	14	17	8	16	29	8	13	24	11	15	19	16	15	23	13
9	24	25	80	23	19	81	21	22	79	12	17	75	15	14	71
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaboración propia con base a encuesta

Tabla 21

Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Biblioteca como espacio”

Calificación	Nivel mínimo	Nivel Observado	Nivel deseado	Adecuación del servicio (A)	Superioridad del Servicio (S)
Espacio de biblioteca que inspira el estudio y el aprendizaje					
1 al 3	0	1	0	1	1
4 al 6	42	27	4	-15	23
7 al 9	58	72	96	14	-24
Total	100	100	100	0	0
Espacio tranquilo para actividades individuales					
1 al 3	1	1	1	0	0
4 al 6	46	27	2	-19	25
7 al 9	53	72	97	19	-25
Total	100	100	100	0	0
Un lugar cómodo y acogedor					
1 al 3	0	2	0	2	2
4 al 6	45	33	2	-12	31
7 al 9	55	65	98	10	-33
Total	100	100	100	0	0
Una puerta de entrada al estudio, el aprendizaje o la investigación					
1 al 3	2	2	0	0	2
4 al 6	41	25	5	-16	20
7 al 9	57	73	95	16	-22
Total	100	100	100	0	0
Espacio comunitario para el aprendizaje y el estudio en grupo					
1 al 3	2	1	1	-1	0
4 al 6	44	36	3	-8	33
7 al 9	54	63	96	9	-33
Total	100	100	100	0	0

Fuente: elaboración propia con base a encuesta

En la tercera sección se evalúa el control de la información, en esta parte se abarcaban aspectos de accesibilidad y actualización de recursos electrónicos, cobertura, navegabilidad y comodidad. Teniendo en cuenta la tabla 22 a continuación se exponen los siguientes resultados:

- **La biblioteca facilita que los recursos electrónicos sean accesibles desde mi hogar u oficina:** De las respuestas obtenidas sesenta y siete (67) en el nivel (9) desearían que la biblioteca brindara una mayor accesibilidad a recursos electrónicos. No obstante, veintiséis (26), veinte (20) y ocho (8) respectivamente en las calificaciones del siete (7) al nueve (9) aceptan un nivel mínimo en el servicio y treinta uno (31) en el nivel siete (7) han observado facilidad en el acceso desde el hogar u oficina a recursos electrónicos.
- **El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo:** En el nivel de observación veintisiete (27) de los encuestados tienen una valoración positiva de siete (7) y ocho (8) de calificación, en cuanto a la facilidad del sitio web para encontrar información. Aunque setenta y cinco (75) y dieciséis (16) en una calificación de nueve (9) y ocho (8) respectivamente, desearían que el sitio web de la biblioteca permitiera encontrar información por sí mismos.
- **Los materiales impresos y los recursos digitales de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo:** Con respecto a este tema de las respuestas obtenidas, sesenta y cuatro (64) y setenta y cinco (75) en un nivel de nueve (9) de calificación les gustaría que los materiales y los recursos digitales cubrieran en una mayor extensión la necesidad de información de los usuarios. No obstante, en el nivel observado treinta y ocho (38) y treinta y cuatro (34) tienen una apreciación positiva en calificación de siete (7) en cuanto al material físico y recursos digitales como medio de información que cubre las necesidades que tienen los usuarios. Así mismo, en la calificación de ocho (8), doce (12) encuestados aceptan mínimamente el servicio de la biblioteca en cuanto a estos dos aspectos.

- **El equipo es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito:** El valor máximo de calificación en los tres niveles mínimo, observado y deseado fue treinta y dos (32), veintinueve (29) y setenta y cuatro (74) respectivamente en las calificaciones de seis (6), ocho (8) y nueve (9). así pues el valor máximo general fue setenta y cuatro (74) en el nivel deseado en la escala de nueve (9).
- **La biblioteca cuenta con herramientas de acceso remoto, que me permiten encontrar cosas por mi cuenta y además hace que acceder a la información sea fácil para uso independiente:** Con respecto a estos dos temas de las respuestas obtenidas, setenta y uno (71) en un nivel de nueve (9) de calificación les gustaría que tanto las herramientas de acceso remoto y el acceder a información para uso independiente sea más fácil e independiente. No obstante, el nivel observado por los usuarios en cuanto a accesibilidad remota en calificación del siete (7) al nueve (9), se encuentra en un veintinueve (29), treinta y uno (31) y nueve (9) respectivamente.
- **La biblioteca cuenta con colecciones de revistas impresas y/o electrónicas que necesito para mi trabajo:** con relación a esta pregunta los usuarios tienen un nivel mínimo de aceptación del siete (7) al nueve (9) en calificación de treinta (30) y ocho (8) respectivamente; lo cual muestra que, aunque no hay un grado de satisfacción adecuado, los encuestados encuentran aceptable los recursos de la biblioteca; no obstante, en la calificación de nueve (9), sesenta y nueve (69) desearían que las colecciones de revistas impresas y/o electrónicas fuesen más amplias para cubrir las necesidades de información.

Tabla 22

Resultados de encuesta tercera sección: “evaluación del Control de la información”

Hacer que los recursos electrónicos sean accesibles desde mi hogar u oficina.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	1	1	0
2	0	0	0
3	4	2	0
4	5	8	0
5	14	5	3
6	22	23	1
7	26	31	9
8	20	19	20
9	8	11	67
Total	100	100	100
Un sitio web de la biblioteca que me permite localizar información por mi cuenta.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	1	0
2	2	1	0
3	3	2	0
4	2	6	1
5	19	6	1
6	23	18	1
7	20	27	6
8	19	27	16
9	12	12	75
Total	100	100	100
Los materiales de biblioteca impresos que necesito para mi trabajo.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	2	0	0
2	0	1	0
3	4	1	0
4	3	7	0
5	14	14	2
6	24	14	1
7	32	38	13
8	12	18	20
9	9	7	64
Total	100	100	100

Los recursos de información electrónica que necesito.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	0	0	0
3	7	2	0
4	1	3	1
5	14	13	1
6	27	24	2
7	28	34	12
8	12	19	9
9	11	5	75
Total	100	100	100
Equipo moderno que me permite acceder fácilmente a la información necesaria.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	1	2	0
2	0	0	0
3	6	3	0
4	6	3	1
5	12	7	0
6	32	26	6
7	23	19	8
8	11	29	11
9	9	11	74
Total	100	100	100
Herramientas de acceso remoto, que me permiten encontrar cosas por mi cuenta.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	1	0
2	3	1	0
3	5	2	0
4	4	5	1
5	10	8	1
6	30	14	4
7	22	29	8
8	17	31	15
9	9	9	71
Total	100	100	100

Hacer que la información sea fácilmente accesible para uso independiente.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	2	1	0
2	1	2	0
3	4	2	0
4	5	1	2
5	14	10	1
6	28	25	1
7	26	33	16
8	8	16	9
9	12	10	71
Total	100	100	100
Colecciones de revistas impresas y / o electrónicas que necesito para mi trabajo.			
Calificación	Nivel mínimo que aceptaría como usuario	Nivel observado	Nivel deseado (como le gustaría que fuera)
1	0	0	0
2	1	0	0
3	2	5	0
4	7	4	0
5	11	9	2
6	33	29	4
7	30	29	13
8	8	19	12
9	8	5	69
Total	100	100	100

Fuente. Elaboración propia con base a encuesta

Tabla 23

Resultados de adecuación del servicio (A) y superioridad del servicio(S). “Control de la información”

Calificación	Nivel mínimo	Nivel Observado	Nivel deseado	Adecuación del servicio (A)	Superioridad del Servicio (S)
Hacer que los recursos electrónicos sean accesibles desde mi hogar u oficina					
1 al 3	5	3	0	-2	3
4 al 6	41	36	4	-5	32
7 al 9	54	61	96	7	-35
Total	100	100	100	0	0
Un sitio web de la biblioteca que me permite localizar información por mi cuenta					
1 al 3	5	4	0	-1	4
4 al 6	44	30	3	-14	27
7 al 9	51	66	97	15	-31
Total	100	100	100	0	0
Los materiales de biblioteca impresos que necesito para mi trabajo					
1 al 3	6	2	0	-4	2
4 al 6	41	35	3	-6	32
7 al 9	53	63	97	10	-34
Total	100	100	100	0	0
Los recursos de información electrónica que necesito.					
1 al 3	7	2	0	-5	2
4 al 6	42	40	4	-2	36
7 al 9	51	58	96	7	-38
Total	100	100	100	0	0
Equipo moderno que me permite acceder fácilmente a la información necesaria					
1 al 3	7	5	0	-2	5
4 al 6	50	36	7	-14	29
7 al 9	43	59	93	16	-34
Total	100	100	100	0	0
Herramientas de acceso remoto, que me permiten encontrar cosas por mi cuenta					
1 al 3	8	4	0	-4	4
4 al 6	44	27	6	-17	21
7 al 9	48	69	94	21	-25
Total	100	100	100	0	0
Hacer que la información sea fácilmente accesible para uso independiente					
1 al 3	7	5	0	-2	5
4 al 6	47	36	4	-11	32
7 al 9	46	59	96	13	-37
Total	100	100	100	0	0
Colecciones de revistas impresas y / o electrónicas que necesito para mi trabajo					
1 al 3	3	5	0	2	5
4 al 6	51	42	6	-9	36
7 al 9	46	53	94	7	-41
Total	100	100	100	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

En la tabla 23 se describe los resultados de la adecuación del servicio (A) y la superioridad del servicio (S) referente a la sección de control de la información, en este caso los resultados generales de la adecuación del servicio (A) fueron negativos en el rango de calificación del 4 al 6 como zona de tolerancia adecuada (aceptable), en el rango del 7 al 9 el resultado general fue positivo en la media de adecuación del servicio en el rango de calificación superior; con lo cual, los resultados nos indican de manera general que los usuarios encuentran el control de la información en la biblioteca adecuado (A). Por otra parte, la superioridad del servicio en general en el rango de calificación del 4 al 6 fue positiva, de esta manera los usuarios encuentran este servicio en un nivel de calidad superior en el rango de media adecuada. No obstante, los encuestados desearían que el nivel de control de información fuese mejor, ya que en el rango de calificación de media superior (7 al 9) el resultado general fue negativo, exponiendo así una inconformidad de lo observado frente al nivel deseado.

Sección de la encuesta con el instrumento de escala de Likert

Ahora bien, en esta sección de la encuesta se utilizó el instrumento de la escala de Likert un método psicométrico donde el encuestado indica su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, la cual se realiza mediante una escala ordenada (Matas, 2018). Para entender los resultados a continuación se presenta un ejemplo de los valores numéricos; es decir el nivel de puntuación que da el usuario a cada afirmación en cuanto a su aceptación o de rechazo.

Tabla 24*Nivel de puntuación escala de Likert*

	<i>Nivel o puntos de Likert</i>	<i>Puntajes</i>	<i>Rango de porcentaje de satisfacción del usuario</i>
<i>Muy adecuados / Muy satisfecho</i>	5	+2	80-100
<i>Adecuados/ Satisfecho</i>	4	+1	60-80
<i>Ni adecuados, Ni inadecuados/ Neutral</i>	3	0	40-60
<i>Inadecuado/ Insatisfecho</i>	2	-1	20-40
<i>Muy Inadecuado/ Muy Insatisfecho</i>	1	-2	0-20

Fuente: Elaborada con base en el informe “Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión” (Matas, 2018)

Mediante este método se busca conocer el nivel de favorabilidad y des favorabilidad de los servicios o espacios que presta la biblioteca de la universidad. A continuación se presentan los resultados en la encuesta acerca de las actividades que realiza la biblioteca entorno a los conversatorios, talleres y exposiciones, cine a la región y promoción de lectura.

Tabla 25

Resultados de encuesta “valoración de los programas y actividades implementados por la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, desde el Área de Biblioteca”

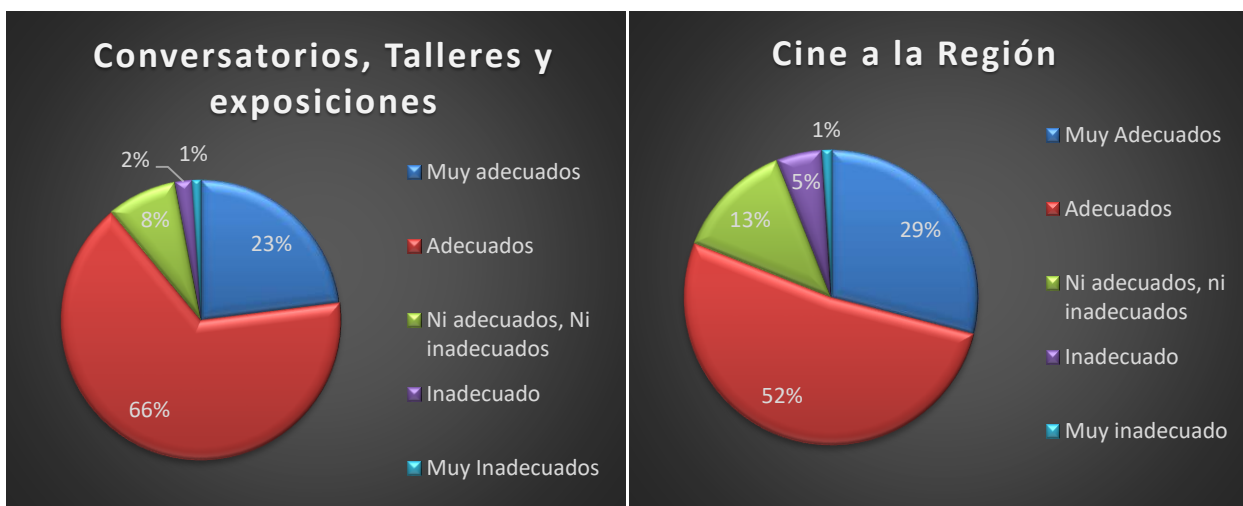
ítems	Conversatorios, Talleres y exposiciones	Cine a la región	Promoción de lectura (club de lectura)
Valoración			
Muy adecuados	23	29	35
Adecuados	66	52	47
Ni adecuados, ni inadecuados	8	13	12
Inadecuado	2	5	5
Muy inadecuados	1	1	1
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

Como se puede observar para la mayoría de los encuestados estas actividades son adecuadas, y muy adecuadas; en inadecuadas y muy inadecuadas la puntuación es relativamente baja. Es decir, Para el 66% de los encuestados es adecuada las actividades de conversatorios, talleres y exposiciones, y solo el 2% de los encuestados considerara inadecuada esta actividad.

Gráfico 5

Datos de Conversatorios, talleres, Exposiciones y actividad de Cine a la Region

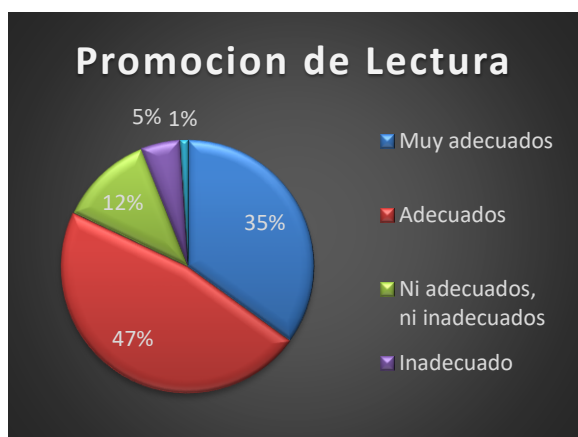


Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

Con respecto a las promociones de lecturas para el 47% de los encuestados es adecuada, 35% muy adecuada, 12% tienen una opinión neutra, y el 5% y el 1% consideran inadecuada y muy inadecuadas respectivamente esta actividad.

Gráfico 6

Promocion de Lectura



Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

En cuanto al cine a la región, el 13% tienen una posición neutral, el 52% perciben esta actividad de manera adecuada y el 29% de manera muy adecuada. Por ende, se puede inferir que las actividades que adelanta la biblioteca en torno a los temas anteriormente mencionados, tiene una resección adecuada, por parte de la comunidad Universitaria.

En este orden de ideas, en la tabla que sigue se ha consignado los resultados acerca de la nueva infraestructura y servicios que presta la biblioteca de la universidad; en esta sección los encuestados evaluaron la Videoteca, Mediateca, Sala de lectura, sala de portátiles, Casilleros, y Préstamo de equipos y de libros.

Tabla 26

Resultados de encuesta “valoración de la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca”

Que valoración le da a la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca de la Universidad del Valle - Sede Norte del Cauca.							
ítems	Videoteca	Mediateca	Sala de lectura	Sala de portátiles	Casilleros	Préstamo de equipos	Préstamo de libros
Valoración							
Muy adecuados	24	23	40	34	53	39	50
Adecuados	61	61	52	44	33	42	44
Ni adecuados, ni inadecuados	10	12	7	16	6	14	5
Inadecuado	5	3	0	4	6	2	0
Muy inadecuados	0	1	1	2	2	3	1
Total	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

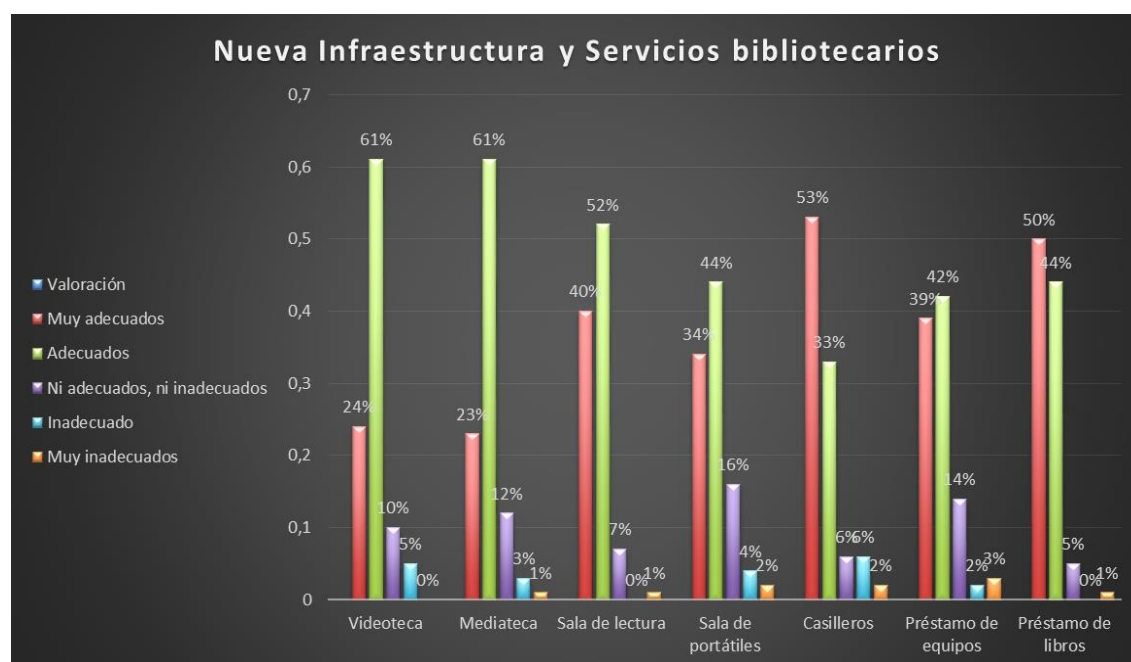
Los resultados anteriores muestran que para los usuarios la nueva infraestructura y servicios que prestan la biblioteca son adecuados y muy adecuados (ver tabla#), puesto que el valor máximo de calificación fue sesenta y uno (61) en el nivel de *adecuado* (ítems de videoteca y mediateca) y cincuenta y tres (53) en el nivel de *muy adecuado* (ítem de casilleros). En contraste el valor mínimo fue cero (0) en el nivel de *muy inadecuado* (ítem de videoteca) y en el nivel de *inadecuado* (ítems sala de lectura y préstamo de libros).

Igualmente, se muestra en la tabla 26 que un 50% y 44% consideran el servicio de préstamo de libros muy adecuado y adecuado respectivamente, un 44% y 34% opinan que la sala de portátiles es adecuada y muy adecuada. En contraste el 16% es neutral con respecto a la sala de portátiles y solo el 4% considera inadecuado este servicio.

Con respecto al préstamo de equipos, el 39% opina que es muy adecuado, el 42% dijo que era adecuado, el 14% es neutral y solo el 3% opina que es muy inadecuado. En cuanto a la sala de lectura, un 40% consideran este espacio muy adecuado y un 40% adecuado. Así mismo un 53% y 33% consideran muy adecuados y adecuados los servicios de casilleros. Por último, el 5%, 6%, 7%, 10%, 12%, 14 y 16% se mantiene neutral con respecto a los ítems de la valoración de la nueva infraestructura y servicios de la biblioteca de la Universidad.

Gráfico 7

Nueva Infraestructura y servicios bibliotecarios



Fuente: Elaboración propia con base a encuesta.

Tabla 27

Resultados de encuesta “valoración de los servicios virtuales que presta la biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca”

Que valoración le da a los servicios virtuales que presta la Biblioteca de la Universidad del Valle - Sede Norte						
Grado de satisfacción	renovación de material bibliográfico	solicitud de capacitaciones	solicitud clave de acceso remoto	solicitud material bibliográfico	préstamo interbibliotecario (reserva de material bibliotecario)	Total
Muy insatisfecho	1	1	1	1	1	5
Insatisfecho	2	4	3	2	1	12
Neutral	40	57	36	34	61	228
Satisfecho	50	35	41	53	28	207
Muy satisfecho	7	3	19	10	9	48
Total	100	100	100	100	100	500

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

Los servicios virtuales bibliotecarios que presta la Universidad del Valle sede Norte del Cauca mediante la plataforma de la página institucional permiten a los usuarios acceder en línea a contenidos bibliográficos y documentales. Por lo cual, En esta sección de la encuesta se evalúa el grado de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los servicios virtuales que presta la biblioteca en torno a los siguientes temas: Renovación y solicitud de material bibliográfico, capacitaciones, acceso remoto, asignación de clave remota y préstamo interbibliotecario (ver tabla 27).

Gráfico 8

Grado de Satisfacción



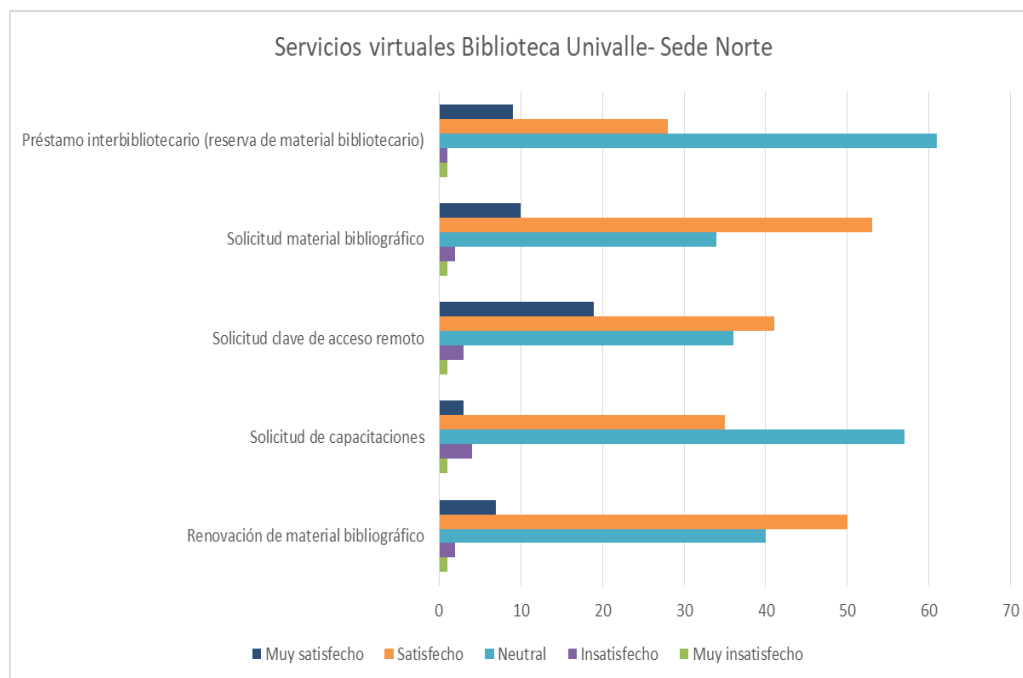
Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

Ahora bien, de acuerdo a la gráfica 9: El 10% están muy satisfechos, el 41% de los usuarios están satisfechos, el 46% es neutral y el 2% y 1% respectivamente se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con los servicios virtuales que presta la biblioteca.

En este orden de idea a continuación se describe puntualmente cada uno de los resultados de los ítems que conforman el grado de satisfacción de los servicios virtuales (ver gráfico 10):

Gráfico 9

Servicios Virtuales Biblioteca- Sede Norte del Cauca



Fuente: Elaboración propia con base a encuesta

- Renovación de material bibliográfico: Entre la población encuestada el 40% mantiene una postura neutral respecto al tema, el 50% están satisfechos, el 7% muestran estar muy satisfechos y el 2% y 1% respectivamente se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos
- Soluciones de capacitaciones: el 35% de los encuestados están satisfechos, 3% muy satisfecho, 57% tienen una opinión neutral, y el 4% y el 1% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente.
- Solicitud clave de acceso remoto: El 19% de los usuarios están muy satisfechos con el servicio, el 41% están satisfechos, el 36% es neutral, y solo el 1% están muy insatisfechos.
- Solicitud material bibliográfico: con respecto a este tema el 53% de los encuestados están satisfechos, 10% muy satisfecho, 34% tienen una opinión neutral, y el 2% y el 1% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente.

- Préstamo interbibliotecario (reserva de material bibliotecario): el 28% de los usuarios están satisfechos, el 9% está muy satisfecho, el 61% es neutral, y por último el 1% respectivamente están insatisfechos y muy insatisfechos.

Los resultados anteriores muestran que los usuarios están muy satisfechos con el servicio de solicitud clave de acceso remoto (19%).

11. PLAN DE MEJORA CON BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE- SEDE NORTE DEL CAUCA.

En esta parte de la investigación se pretende realizar un aporte mediante la descripción de un plan de mejora, en el que se detallen algunas recomendaciones que parten de los hallazgos obtenidos durante el desarrollo del trabajo. Si bien no hace parte principal del cuerpo de la investigación, si es un bosquejo, en el que se pretende aportar al mejoramiento continuo en los servicios bibliotecarios que se ofrece la Universidad a la comunidad estudiantil en la sede Norte del Cauca.

Dado que, el plan de mejora tiene como objetivo establecer, implementar y mantener procesos engranados que estén en una mejora continua, con el ánimo de asegurar la calidad en los servicios. Con el plan de mejora se busca alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, con el objetivo de obtener resultados que contribuyan a la eficiencia; un punto clave en este proceso es conseguir una relación entre los procesos y el personal que presta el servicio con el fin de tener una sinergia que ayude al mejoramiento continuo (Proaño Villavicencio, Gisbert Soler, y Pérez Bernabeu, 2017, pág. 52).

Ahora bien, el plan de mejora va dirigido a la gestión del área de biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, con el objeto de vislumbrar aspectos que aunque son adecuados para los estudiantes pueden mejorar para ser excelentes y de esta manera tener un grado de satisfacción adecuado.

Lo anterior, se plantea con el propósito de que la comunidad estudiantil pueda tener un servicio bibliotecario excelente, el cual sea promovido por el área de biblioteca mediante el acceso y uso de materiales bibliográficos de calidad, que desencadenen el fortalecimiento en la lectura, la escritura y la expresión oral de competencias comunicativas que contribuyan a mejorar los procesos de aprendizaje. Así mismo, un direccionamiento adecuado en el uso de las tecnologías que permitan desarrollar en los estudiantes un aprendizaje autónomo, esto se puede dar si se capacita al estudiante en el acceso a material académico apropiado, en aras de fomentar la imaginación, la innovación y el pensamiento crítico (Ministerio de Educacion, 2016).

El objetivo de la mejora busca que los procesos se han ejecutados correctamente; para ello se realizan la evaluación de los servicios que se están prestando con el objeto de realizar mejoras continuas mediante la acción preventiva (posible situación no deseada) y correctiva (acción para eliminar situaciones no deseadas). Por lo cual, mediante la implementación de la encuesta a 100 usuarios de la biblioteca, se evaluó aspectos de afectividad hacia el servicio es decir percepción de los usuarios frente a los funcionarios como prestadores del servicio bibliotecario, el espacio de la biblioteca y aspectos de control de información.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se plantean los siguientes objetivos para el desarrollo del plan de mejora:

- Generar un mayor nivel de confianza en los usuarios hacia los funcionarios, que integre cortesía, solidaridad y conocimiento frente a las preguntas de los usuarios; lo anterior, puede contribuir a que la comunidad estudiantil se familiarice con los servicios bibliotecarios.
- Hacer del espacio de la Biblioteca de la Universidad del Valle sede Norte del Cauca un espacio cómodo que inspire a la comunidad estudiantil en el aprendizaje e investigación.
- Tener un control de información control (recursos informáticos y materiales de estudios) adecuada que permitan el desarrollo académico de los estudiantes.

A continuación se presenta en las tablas 28, 29 y 30 la descripción detallada de los planes de mejora teniendo en cuenta los objetivos anteriormente descritos. Todo el ánimo de realizar un aporte objetivo acerca de las iniciativas que se pueden ejecutar en aras de mejorar la prestación del servicio bibliotecario en la universidad.

INICIATIVAS QUE SE HAN DE EMPRENDER PARA ALCANZAR OBJETIVOS: CONFIANZA, ESPACIO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.

Tabla 28

Garantizar un mayor nivel de confianza. Objetivo N° 1

<i>Actividad/ iniciativa</i>	<i>Responsables</i>	<i>Destinatarios</i>	<i>Oportunidades de actuación</i>	<i>Temporalización</i>
Los funcionarios de la biblioteca, recibirán charlas de prestación de servicios y fidelización de usuarios.	Representante u encargado de la Biblioteca.	Auxiliares de biblioteca y monitores.	Conseguir llegar a los segmentos de la población universitaria que no utilizan la biblioteca.	Durante el curso del semestre académico.
Colaborar con iniciativas de investigación.	Funcionarios de la Biblioteca.	Comunidad estudiantil	Al incentivar en los estudiantes la investigación desde el área de la biblioteca mediante la utilización de material documental: libros, cd-rom, vídeo, prensa. Los estudiantes pueden vislumbrar el apoyo que reciben de esta área de la universidad.	Durante el curso del semestre académico.
Charlas educativas a la comunidad Universitaria.	Funcionarios de la Biblioteca.	Comunidad estudiantil	Familiarizar en la medida posible a la comunidad universitaria acerca de los servicios que presta la biblioteca a la comunidad estudiantil.	Inicio de cada ciclo académico.

Fuente: Elaboración propia con base a análisis de resultado de encuestas

Tabla 29

La biblioteca como un lugar cómodo y tranquilo. Objetivo N° 2

Actividad/ iniciativa	Tareas	Responsables	Destinatarios	Oportunidades de actuación	Temporalización
Crear estrategias para que el alumnado aprenda a encontrar y desenvolverse en el espacio de la biblioteca, entre el material bibliográfico con el que cuenta esta.	Elaborar planes de actividades lúdicas que permitan a los estudiantes familiarizarse con el entorno de la biblioteca.	Funcionarios de la Biblioteca.	Todo el alumnado de la ciudadela Universitaria del Campus Carvajal.	Si los estudiantes conocen el entorno de la biblioteca y el material del que pueden disponer; ello les puede generar un mayor nivel de confianza y a la vez de tranquilidad en el espacio físico de la Biblioteca.	Durante el curso del semestre académico.
Distribución de los espacios y mobiliario de la biblioteca.	Realizar encuestas a la comunidad estudiantil periódicamente para conocer si el espacio físico de la biblioteca es adecuado para el estudio.	Funcionarios de la Biblioteca.	Comunidad estudiantil de la Universidad del Valle.	Al conocer la opinión de la comunidad estudiantil, desde el área de biblioteca se puede definir zonas y rincones de lectura y estudio. Además puede detectar qué mobiliario es necesario para realizar la respectiva gestión administrativa.	Durante un curso del periodo académico.

Fuente: Elaboración propia con base a análisis de resultado de encuestas

Tabla 30

El control de la información. Objetivo N° 3

<i>Actividad/ iniciativa</i>	<i>Tareas</i>	<i>Responsables</i>	<i>Oportunidades de actuación</i>	<i>Temporalización</i>
Actualización de material bibliográfico.	Gestionar la adquisición mediante compra o donación de nuevas colecciones. Previo análisis de las necesidades de recursos y de información que tiene la comunidad estudiantil.	Representante u encargado de la Biblioteca.	Mantener actualizado el material bibliográfico de consulta física.	A lo largo del curso académico.
Difusión de noticias académicas y de cultura general, o demás temas documentados de interés para la comunidad estudiantil.	Informar las novedades llegadas a la biblioteca a través de anuncios en las carteleras o en la página web.	Funcionarios de la Biblioteca.	Actualizar a la comunidad estudiantil acerca de noticias de interés académico.	A lo largo del curso académico.

Fuente: Elaboración propia con base a análisis de resultado de encuestas

Por último, las iniciativas anteriormente descritas, son planteamientos que están orientados a exponer ciertas actividades enfocadas a emprender acciones correctivas, frente a situaciones que pueden mejorar la prestación del servicio bibliotecario. Cuando expresamos el termino de acciones correctivas hacemos referencia a la eliminación de las causas que ocasionan la insatisfacción en los usuarios frente a los servicios, todo con el objeto de evitar que vuelva a ocurrir este tipo de situaciones (Icontec Internacional, 2015).

12. CONCLUSIONES

La biblioteca de la universidad del Valle sede Norte del Cauca, contribuye al desarrollo académico de la comunidad estudiantil mediante la prestación del servicio bibliotecario, con ello fomenta la lectura, la escritura y la comunicación oral, promoviendo el aprendizaje mediante el acceso a material bibliográfico físico y digital. Por lo cual, en esta investigación se vislumbró la percepción que tiene la comunidad estudiantil acerca de los servicios que presta la biblioteca; para ello se realizó una encuesta aplicada a cien (100) usuarios de la biblioteca en la Universidad donde se cuestionó a cerca del servicio frente a aspectos de afectividad, espacio y control de la información. En tal sentido, los resultados en su mayoría fueron positivos, ya que las dimensiones valoradas no tuvieron puntuaciones relativamente negativas. Además, se planteó un plan de mejora que puede ayudar a generar acciones correctivas que mejoren los aspectos de afectividad, espacio y control de información en la biblioteca, lo cual puede llegar mejorar los servicios y la percepción de los usuarios frente a los mismos.

Por otra parte, este trabajo investigativo comenzó a desarrollarse en el segundo semestre del año 2019 donde se elaboraron las encuestas y se inició el envío de los cuestionarios a los encuestados (usuarios biblioteca) mediante el correo electrónico institucional de la biblioteca de la universidad del Valle sede Norte, para la recolección de datos; pero debido a que el año 2020 fue un periodo atípico, debido a la pandemia por covid-19 trayendo dificultades en la recolección de datos, solo se pudo almacenar y tabular la información, esto también debido a que la plataforma web que se usó para realizar la recolección de información (encuesta.com) tiene ciertas condiciones de uso, las cuales tienen ciertos costos según sus paquetes, para el presente paquete se registró con el paquete gratuito, teniendo pocas funciones (creación, envío, visualización, descarga resultados básicos formato Excel) las funciones de descarga individual de encuestas al igual que los resultados vistos en estadísticas y tablas dinámicas hacen parte del paquete Plus. De tal manera que fue en el año 2021 donde se concluye la investigación de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la universidad del Valle sede Norte del Cauca.

Para finalizar, este trabajo investigativo abre las puertas para futuras líneas de investigación, las cuales pueden ampliar los aspectos de calificación en cuanto al grado de satisfacción de los

usuarios de la biblioteca, ejecutando investigaciones que examinen los hábitos de lectura y producción académica en la universidad, el espacio físico con el que cuenta la biblioteca y la adaptación de la biblioteca a nuevas tecnologías.

13. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca continúe con su compromiso de apoyo hacia el área de la biblioteca, para que puedan continuar avanzando en la implementación de nuevas actividades y proyectos académicos que contribuyan en la mejora continua de los servicios que presta la universidad mediante un trabajando en conjunto, que beneficie a la comunidad estudiantil del Campus Carvajal.

Así mismo, los espacios generados por la Biblioteca deben continuar avanzando con su proceso de cambio, ya que tanto los estudiantes como los docentes, demandan un espacio adecuado de mobiliario (estantería, sillas, mesas, etc.) Equipos tecnológicos y material bibliográfico físico y virtual; por ende, los recursos económicos encaminados a fortalecer el área de biblioteca deben procurar ser mayores cada año, dado que los servicios de biblioteca al final aportan transversalmente al desarrollo de las actividades académicas que demanda cada área de estudio que se imparte en la Universidad de Valle Sede Norte del Cauca, cumpliendo así su función social.

Por último, es relevante que la Biblioteca continúe apropiándose de elementos tecnológicos que faciliten los procesos de auto préstamos y renovación de los libros, al igual que el acceso a recursos electrónicos en la página web de la biblioteca. También no se debe de dejar de lado el tema de la calidad en la prestación del servicio bibliotecario, puesto que ambos aspectos son importantes en el desarrollo de la gestión de calidad mediante la adopción de nuevos procesos que contribuyan a adaptarse a los nuevos entornos, los cuales requieren actuar con agilidad.

14. REFERENCIAS

- AbiesWeb. (2015 - 2016). *AbiesWeb-sistema de gestion de bibliotecas escolares*. Recuperado el 27 de 02 de 2019, de AbiesWeb: <http://www.abies.es/web/glosario>
- Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca. (s.f.). *Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca*. Recuperado el 29 de 11 de 2019, de Alcaldia de Santander de Quilichao-Cauca: <http://santanderdequilichao-cauca.gov.co>
- Alelú Hernández , M., Cantín García, S., López Abejón , N., y Rodríguez Zazo , M. (2010). *Estudio de Encuestas*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36952451/ENCUESTA_Trabajo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1641439956&Signature=X3jfL2WQnEt~FeEusD5zCN0RhVshw7XtHvPORADaBYnNI4HYReWse2THtAl6Ek~l1CSO7MFrrNkl1TwYnddiZtPtOCkIYmr5iDKpfgt4ntG6suNArMkoGl7gQyc6vnL0KrGEo2IYcuQ
- Alonso Vanegas, J. V. (2018). *Entorno económico y competitividad* . Obtenido de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/416/AlonsoVanegas-JulieVanessa-2-2018.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=econ%C3%B3mico%20y%20competitividad-,El%20entorno%20econ%C3%B3mico%20es%20el%20ambiente%20en%20que%20se%20mue>
- ALVAREZ, A. (2015). *INFORME DE GESTIÓN DE REGIONALIZACION (RESUMEN) ENERO – DICIEMBRE DE 2014*. Santiago de Cali,,: Regionalización.
- ALVAREZ, A. A. (2014). *INFORME DE GESTIÓN (RESUMEN) ENERO – DICIEMBRE DE 2013*. SANTIAGO DE CALI: DIRECCION DE REGIONALIZACION.

- ALVAREZ, A. A. (2016). *INFORME DE GESTIÓN DE REGIONALIZACION (RESUMEN) ENERO – DICIEMBRE DE 2015*. SANTTIAGO DE CALI: DIRECION DE REGIONALIZACION .
- ALVAREZ, A. A. (2017). *INFORME DE GESTIÓN AÑO 2016* . SANTIAGO DE CALI: Director Sede Norte del Cauca.
- ÁLVAREZ, A. A. (2018). *INFORME DE GESTIÓN AÑO 2017*. SANTIAGO DE CALI: REGIONALIZACION.
- Álvarez, A. A. (2019). *INFORME DE GESTIÓN 2018*. SANTIAGO DE CALI: DIRECCION DE REGIONALIZACION.
- Álvarez, C. E. (2017). METODOLOGIA diseño y desarrollo del proceso de investigacion con énfasis en ciencias empresariales. En C. E. Álvarez, *LOGIA diseño y desarrollo del proceso de investigacion con énfasis en ciencias empresariales* (pág. 231). mexico : editorial LIMUSA S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES .
- Ana, G., Fernández, R., y Pilar, P.-R. (06 de 06 de 2013). *E-LIS* . Recuperado el 07 de 03 de 2019, de E-LIS- Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001: <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html>
- Astearte, (. m. (22 de 01 de 2004). *observatorio tecnológico*. Recuperado el 05 de 03 de 02, de Glosario de términos bibliotecológicos: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/198-glosario-de-terminos-bibliotecologicos>
- Avila, B., y Rozemblum, C. (3 de 12 de 2007). www.memoria.fahce.unlp.edu.ar. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de www.memoria.fahce.unlp.edu.ar: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4972/ev.4972.pdf
- Ayala, D., y Fernando, A. (03 de 01 de 2018). *Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23803>

- Benítez Góez, M. R. (10 de 10 de 2017). *universidad la gran colombia* . Recuperado el 08 de 03 de 2019, de universidad la gran colombia : <http://hdl.handle.net/123456789/85>
- Biblioteca Nacional de Colombia. (SF). *Biblioteca Nacional de Colombia*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de Bliiblioteca Nacional de Colombia: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/normatividad>
- Blog Santander de Quilichao*. (12 de 10 de 2012). Recuperado el 29 de 11 de 2019, de <http://municipio-santanderdequilichao.blogspot.com/2012/10/santanderde-quilichao-historiapresente.html>
- BPP, B. P. (2010). *Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina* . Recuperado el 27 de 02 de 2019, de <http://www.bibliotecapiloto.gov.co/glosario/>
- Calva González , J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de informacion*. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones.
- Carvajal, C., y Fabián, A. (2017). *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana* . Recuperado el 08 de 03 de 2019, de Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana : <http://hdl.handle.net/10554/20971>
- Compromiso Ambiental.org - informacion y participacion . (13 de 08 de 2020). <http://www.compromisoambiental.org/>. Obtenido de <http://www.compromisoambiental.org/>: <http://www.compromisoambiental.org/legislacion-colombia/>
- DANE. (2019). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Recuperado el 30 de 11 de 2019, de Departamento Administrativo Nacional de Estadística: https://www.dane.gov.co › poblacion › ProyeccionMunicipios2005_2020
- Domingo, L. B. (24 de 03 de 2014). *Diccionario Digital de Nuevas Formas de Lectura y Escritura*. Recuperado el 15 de 02 de 2020, de <http://dinle.usal.es/>: <http://dinle.usal.es/searchword.php?valor=Bibliotecas%20universitarias>

- Elías, A. L., Jeyl, e. O., y Mario, 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 investigacion y el desarrollo educativo* , parrafo- resumen .
- Espitia, F., Lozano, J., Sandoval, D. M., y Johanna, M. (2017). *universidad libre*. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de universidad libre: <http://hdl.handle.net/10901/10436>
- Foa, A. V. (03 de 09 de 2017). *Universidad Nacional de Mar del Plata*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/532>
- Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., y Rozemblum, C. (2011). *Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.aacademica.org/marcela.fushimi/8>
- Galán, E. M. (2012). Organizaciones bibliotecarias internacionales / <https://www.ifla.org/ES.alquiblaweb>, parr.
- GIL, E. A., MURSULÍ, T. D., LARA, E. C., TORRES, M. B., FERNÁNDEZ, E. M., y SÁNCHEZ, C. S. (11 de 04 de 2010). *revgmepirituana.sld.cu*. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de [revgmepirituana.sld.cu: http://revgmepirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883](http://revgmepirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883)
- Girón, R., y Ann, J. (07 de 05 de 2018). *Repositorio de Tesis - UNMSM*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7323>
- Gómez Hernández, J. A. (1996). *La Biblioteca Universitaria*. Editorial Síntesis.
- González, G. (14 de Mayo de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/>
- Hernández Salazar, P. (10 de 02 de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. mexico, mexico: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México.

- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 349-368. doi:https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández Salazar, P. (2011). *Revistas Científicas Complutenses*. Recuperado el 18 de 03 de 2019, de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE- MADRID: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Huang, R. (2007). Estudio y análisis de información sobre el posible descontento del lector en una biblioteca académica", *Gestión de bibliotecas*, Vol. 28 Número: 1/2. © *Emerald Group Publishing Limited 2007*, 28 (1/2): 27-35.
- Icontec Internacional. (2015). *Sistema de Gestion de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá D.C: Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificacion.
- ISO-9000. (23 de 09 de 2015). *ISO-Plataforma de navegación en línea (OBP)*. Recuperado el 7 de 03 de 2019, de Plataforma de navegación en línea (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Játiva Millares, V., y León Gallo, J. (julio de 2006). *researchgate*. Obtenido de www.researchgate.net: https://www.researchgate.net/publication/265870323_LIBQUAL_EVALUACION_DE_CALIDAD_DE_SERVICIOS_DESDE_LA_PERSPECTIVA_DEL_USUARIO
- Lancaster, F. W. (1995). *Investigacion Bibliotecológica*. Recuperado el 18 de 03 de 2019, de Investigacion Bibliotecológica: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1995.18.3829>
- Leal Millán, A., y Carmona Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- López Salazar, D. (25 de 10 de 2011). *Información Demográfica Santander de Quilichao-Cauca*. Obtenido de Información Demográfica Santander de Quilichao-Cauca: <http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/Transparencia/ControlyRendiciondeCuentas2/Informaci%C3%B3n%20Demogr%C3%A1fica%20de%202011.pdf>

Luna, Q., y Roxana , M. (03 de 07 de 2018). *Análisis de servicios bibliotecarios, en relación al espacio-función, para la concepción de una biblioteca pública, en la Ciudad de Trujillo*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15838>

MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LACALIDAD - GICUV -, Resolución de Rectoría N° 243 (Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Área de Calidad y Mejoramiento 15 de 02 de 2015).

Martínez Tur, V., y Tordera Santamatilde, N. (1995). Comparación de modelos causales sobre satisfacción del usuario. Departamento de Metodología, Psicobiología y Psicología Social. Universitat de Valencia.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

Mendez Alvarez, C. (2017). *METODOLOGIA-diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico: LIMUSA S.A DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

Méndez Álvarez, C. E. (1995). *Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGraw-Hill.

Ministerio de Educacion. (14 de Abril de 2016). Implementación y fortalecimiento de la Biblioteca Escolar. Obtenido de http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/implementacion_de_la_biblioteca_escolar_final.pdf

Montenegro, R., y David, F. (2013). *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana* . Recuperado el 08 de 03 de 2019, de Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana : <http://hdl.handle.net/10554/11261>

- Morales Intriago, J. C., Navarro Cedeño, V., y Pico Mera, G. A. (2019). Estudio de usuario para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en la Universidad San Gregorio de Portoviejo en el periodo 2017-2018. *Revista Atlante*.
- MPG-, M. i. (11 de 9 de 2017). <http://www.funcionpublica.gov.co>. Recuperado el 07 de 03 de 2019, de <http://www.funcionpublica.gov.co:> <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587893/Glosario+de+terminos.pdf>
- Oberhofer, C. (1981). Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. *Ibict*, 47-58.
- Organización Carvajal. (14 de Septiembre de 2012). UNIVERSIDAD DEL VALLE INAUGURA CAMPUS CARVAJAL DE 60.900 METROS. Obtenido de https://www.carvajal.com/wp-content/uploads/2016/10/14092012_avisos.pdf
- Perlaza Serna, D. I., y Gonzalez Holguin, J. C. (2011). *Alcaldia de Santander de Quilichao, Compilacion Informacion Cultura y Turismo* . Obtenido de Alcaldia de Santander de Quilichao, Compilacion Informacion Cultura y Turismo : <http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Informaci%C3%B3n%20General%20del%20Municipio%20de%20Santander%20de%20Quilichao.pdf>
- Proaño Villlavencio, D., Gisbert Soler, V., y Pérez Bernabeu, E. (22 de 12 de 2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 50-56. 3C Empresa (Edición Especial). doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- QUIÑONES, M. E., y ALDANA, V. L. (2007). *CALIDAD Y SERVICIO- conceptos y herramientas* . BOGOTA: ECO EDICIONES.
- QUIÑONES, M. E., y VEGA, L. A. (2007). *CALIDAD Y SERVICIO - conceptos y herraminetas*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- QUIÑONES, M. E., y VEGA, L. A. (2007). *CALIDAD Y SERVICIO- Conceptos y herramientas*. Bogota: ECOE EDICIONES.

- Ramos, V., Unda, X., y Pantoja, O. (09 de 11 de 2016). *La teoría de confirmación-desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula*. Universidad Tecnológica de Panama. Obtenido de https://core.ac.uk/display/234020747?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Real Academia Española. (12 de 2018). *dle.rae.es/?w=diccionario*. Recuperado el 2 de 03 de 2019, de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://dle.rae.es/index.html>
- Rey-Martín, C. (28 de 07 de 2008). *E-LIS* . Recuperado el 18 de 03 de 2019, de <http://eprints.rclis.org>: <http://hdl.handle.net/10760/11952>
- RODRÍGUEZ, A. A. (2015). *INFORME DE GESTIÓN DE REGIONALIZACION (RESUMEN) ENERO – DICIEMBRE DE 2014* . SANTIAGO DE CALI: DIRECCION DE REGIONALIZACION.
- Roxana Huamán Huriarte, K. A. (31 de JUNIO de 2008). <https://www.redalyc.org/home.oa>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/home.oa>: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16103105>
- Sampieri, H. (2010). Metodología de la investigación.
- Sanabria, S., y Óscar, F. (2016). *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana: <http://hdl.handle.net/10554/20978>
- SISTEMA DE INFORMACIÓN NORMATIVA, JURISPRUDENCIAL Y DE CONCEPTOS. (12 de 08 de 2020). http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=34632. Obtenido de http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=34632: http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=34632
- Soto, A. (13 de 05 de 2016). *e- lis*. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de e- lis: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.nov.09>

- Tello, P., y Juan, J. (21 de 11 de 2017). *Universidad Cesar Vallejo - Repositorio digital institucional*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de Universidad Cesar Vallejo - Repositorio digital institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4608>
- Ferrer Torrens, A., y Rey Martín, C. (2005). *Aplicación del Libqual+ en el CRAI en la Universidad de Barcelona*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Departament de Biblioteconomia i Documentació.
- Torres, R., y Alfredo, E. (2016). *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado el 08 de 03 de 2019, de Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana: <http://hdl.handle.net/10554/19923>
- UNIVERSIDAD DEL VALLE . (2016). *UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE* . Recuperado el 12 de 02 de 2020, de <http://nortedelcauca.univalle.edu.co/>: <http://nortedelcauca.univalle.edu.co/la-sede/resena-historica>
- Universidad del Valle . (13 de 12 de 2019). <http://www.univalle.edu.co/>. Obtenido de <http://divisionfinanciera.univalle.edu.co/>: <http://divisionfinanciera.univalle.edu.co/gestion-financiera/informacion-presupuestal/presupuesto-aprobado>
- Universidad del Valle - Dirección de Regionalización. (12 de 08 de 2020). <http://regionalizacion.univalle.edu.co/>. Obtenido de <http://regionalizacion.univalle.edu.co/resena-historica?showall=&start=2>: <http://regionalizacion.univalle.edu.co/resena-historica?showall=&start=2>
- Universidad del Valle - Division de Biblioteca . (12 de 08 de 2020). <http://biblioteca.univalle.edu.co/>. Obtenido de <http://biblioteca.univalle.edu.co/>: <http://biblioteca.univalle.edu.co/informacion-general/documentos/reglamento-general-de-biblioteca>
- Universidad del valle - Secretaria General . (12 de 08 de 2020). <http://secretariageneral.univalle.edu.co/estatuto-general>. Obtenido de <http://secretariageneral.univalle.edu.co/>

<http://proxse16.univalle.edu.co/~secretariageneral/consejo-superior/Estatuto%20General/Estatuto-General.pdf>

Universidad del Valle - Sede Norte del Cauca . (14 de 08 de 2020).
<http://nortedelcauca.univalle.edu.co/>. Obtenido de <http://nortedelcauca.univalle.edu.co/>:
<http://nortedelcauca.univalle.edu.co/la-sede/funcionarios-de-la-sede>

Universidad del Valle. (2013). *UNIVERSIDAD DEL VALLE*. Recuperado el 12 de 2 de 2020, de
<http://regionalizacion.univalle.edu.co/>: <http://regionalizacion.univalle.edu.co/resena-historica?showall=&start=1>

universidad del valle. (18 de 12 de 2018). *univeridad del valle* . Recuperado el 5 de 02 de 2020,
de <http://divisionfinanciera.univalle.edu.co/>:
<http://divisionfinanciera.univalle.edu.co/gestion-financiera/informacion-presupuestal/presupuesto-aprobado>

Universidad del Valle. (21 de 2 de 2019). <http://biblioteca.univalle.edu.co/>. Obtenido de
<http://biblioteca.univalle.edu.co/>: <https://www.youtube.com/watch?v=1oY0vu652DE>

Universidad del Valle. (2020). *Historia de la sede Norte del Cauca*. Obtenido de
<https://www.univalle.edu.co/35-aniversario-regionalizacion-2/historia-sede-nte-cauca>

Universidad Del Valle. (2020). *UNIVERSIDAD DEL VALLE*. Recuperado el 15 de 02 de 2020,
de UNIVERSIDAD DEL VALLE División de Bibliotecas:
<http://biblioteca.univalle.edu.co/informacion-general-2>

Universidad Del Valle. (s.f.). *UNIVERSIDAD DEL VALLE*. Recuperado el 22 de 02 de 2020, de
<http://biblioteca.univalle.edu.co/>: <http://biblioteca.univalle.edu.co/informacion-general/institucional/resena-historica-de-la-division-de-bibliotecas>

Valencia Espinosa, A. (13 de 08 de 2020). <https://www.univalle.edu.co>. Obtenido de
univalle.edu.co/otras-convocatorias/2-uncategorised:
<https://drive.google.com/file/d/15xR2TDz3Yn2KmR-l7QixEjRpiWtAds8g/view>

- Vargas Quiñonez, M., y Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- VEGA, E. (25 de 02 de 2019). DIAGRAMA DE GANTT DATOS DE DIAGRAMA. *DATOS DE DIAGRAMA DE GANTT*. SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, COLOMBIA.
- VOGT, H. (2015). *El usuario es lo primero- La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona 2004: Fundación Bertelsmann.
- WHITE, T. (1978). Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2(2), 78-85.
- Zapata, M. E. (2012). Las bibliotecas públicas en el contexto. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 5.

15. ANEXOS

- Derecho de Petición (información) del área de biblioteca, a la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca – Santander de Quilichao; fecha de radicado 08 marzo 2019.
- Respuesta la petición, por parte de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca – Santander de Quilichao; fecha de respuesta 20 de marzo de 2019.
- Derechos de Petición para la implementación y recolección de información a través de la encuesta realizada para el presente estudio, año 2020 (fuentes de recolección de información – todos los usuarios de biblioteca) 2 DOS PDF, 2020.
- Formato de encuesta.
- Resultados de encuestas formato Excel.