

PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA EN SALUD "GLORIA GUTIERREZ ANDRADE"
DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

AURORA RAMOS CLEVES
DIANA KAREN POLANIA CUELLAR

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINSTRACION
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO
NEIVA- HUILA
2014

PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA EN SALUD "GLORIA GUTIERREZ ANDRADE"
DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

AURORA RAMOS CLEVES
DIANA KAREN POLANIA CUELLAR

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de Mercadeo Estratégico

Asesor Metodológico
RAFAEL ARMANDO MENDEZ LOZANO
Ingeniero Industrial con especialización en proyectos de desarrollo

Asesor Estadístico
LISIMACO VALLEJO CUELLAR Ph. D.
Universidad Autónoma de Barcelona.
Profesor Investigador de la Facultad de Salud, Universidad Surcolombiana USCO.
Grupo de Investigación en Ciencias del Deporte INEFC
Barcelona -Universidad de Barcelona
Grupo de investigación DNEUROPSY de la Universidad Surcolombiana, USCO,
Categoría A1, Investigador Categoría Asociado, Colciencias Cvlac.

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINSTRACION
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO
NEIVA- HUILA
2014

El bibliotecario (...) necesita creer en estas dos cosas:
en la capacidad de mejoramiento espiritual de la gente a quien va a servir y en la
eficacia de su propia misión para contribuir a ese mejoramiento.

MARÍA MOLINER

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, Octubre del 2014.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por permitirme cumplir esta nueva meta en mi vida.

A mi familia, quienes estuvieron constantemente pendientes de mis logros.

Aurora

Dedico este trabajo a Dios Todopoderoso y a la virgen por regalarme la vida y permitirme culminar mis estudios de postgrado.

A mi familia por sus buenos deseos. . .

A mi madre porque me ha dado la enseñanza más grande de lucha, fortaleza y perseverancia, a mi padre por su apoyo, confianza y por creer en mí, a mi esposo por su entrega, amor incondicional y por estar siempre a mi lado, a mi hija por ser la razón de mi existir y el motor de mi vida, a mi hermano, cuñada y sobrinos por estar siempre presentes en mi vida y por regalarme tantas alegrías. . .

A todos mil y mil gracias porque de cualquier forma este triunfo también es de ustedes!

Diana Karen

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos

Al profesor Rafael Armando Méndez Lozano, Coordinador de la Especialización en Gerencia de Mercadeo Estratégico, por su apoyo constante.

Al profesor Juan Carlos Bolaños por sus cualidades humanas y su acompañamiento incondicional.

Al profesor Lisimaco Vallejo Cuellar, Ph.D, Universidad Autónoma de Barcelona, Profesor Investigador de la Facultad de Salud, Universidad Surcolombiana, por su apoyo y asesoría e interpretación de los datos, durante el desarrollo de este trabajo.

Al profesor Elías Ramírez Plazas, Coordinador Especialización Alta Gerencia, por sus valiosos aportes

A los compañeros de la especialización, quienes con sus distintas opiniones aportaron a nuestros conocimientos.

A todos los participantes en el desarrollo de esta investigación mil gracias.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	14
1. JUSTIFICACION	18
2. OBJETIVOS	21
2.1 OBJETIVO GENERAL	21
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
3.1 ALCANCES Y LIMITACIONES	22
3.1.1 Alcances	22
3.1.2 Limitaciones	22
3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	22
3.3 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	22
3.4 UTILIDAD DEL ESTUDIO	23
4. MARCO TEORICO	24
4.1 QUE ES SERVICIO	24
4.2 QUE ES CALIDAD	24
4.3 DEFINICION DE CALIDAD DEL SERVICIO	24
4.4 EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD DEL SERVICIO	25
4.5 MODELO DE PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY	27
4.6 DIMENSIONES DE SERVQUAL	27
4.7 MEDICIÓN DE LA CALIDAD	28
5. DISEÑO METODOLOGICO	31
5.1 MODELO SERVPERF DE CALIDAD DEL SERVICIO	31
6. ANALISIS DE RESULTADOS	33
7. CONCLUSIONES	65
8. RECOMENDACIONES	66

	pág.
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	69

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Inspira confianza debido a que domina su trabajo	33
Tabla 2. Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen	34
Tabla 3. Es siempre amable	35
Tabla .4. Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantee.	36
Tabla 5. Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones	37
Tabla 6. Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios	38
Tabla 7. Trata de manera fiable los problemas del servicio que le plantean los usuarios	39
Tabla 8. Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca.	40
Tabla 9. Consolidado de la variable influencia de la calidad del servicio	42
Tabla 10. La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende.	43
Tabla 11. El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación	44
Tabla 12. Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado.	45
Tabla 13. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	46

	pág.
Tabla 14. El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura).	47
Tabla 15. La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación.	48
Tabla 16. Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo.	49
Tabla 17. El acceso a la Biblioteca es el adecuado para todos los usuarios	50
Tabla 18. La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la Facultad de Salud	51
Tabla 19. Consolidado de la Biblioteca como lugar	52
Tabla 20. Los catálogos, bases de datos y otros instrumentos de búsqueda son de fácil utilización.	54
Tabla 21. Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información	55
Tabla 22. Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información.	56
Tabla 23. El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información	57
Tabla 24. Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio	58
Tabla 25. En la biblioteca dispongo de equipamiento informático (portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica).	59
Tabla 26. El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde equipos externos a la UR (domicilio etc) es satisfactorio	60
Tabla 27. Cuando participa de las capacitaciones encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes.	61

	pág.
Tabla 28. El procedimiento para la búsqueda de la información es practico y entendible.	62
Tabla 29. Consolidado variable gestión de la información	63

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafico 1. Inspira confianza debido a que domina su trabajo	34
Gráfico 2. Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen	35
Gráfico 3. Es siempre amable	36
Gráfico 4. Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantee.	37
Gráfico 5. Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones	38
Gráfico.6. Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios	39
Gráfico 7. Trata de manera fiable los problemas de servicio que le plantean los usuarios	40
Gráfico 8. Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca	41
Grafico 9. Consolidado de la variable influencia de la calidad del servicio	42
Gráfico 10. La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende	43
Gráfico 11. El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación	44
Gráfico 12. Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado	45
Gráfico 13. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	46
Gráfico 14. El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura)	47

	pág.
Gráfico 15. La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	48
Gráfico 16. Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo	49
Gráfico 17. El acceso a la biblioteca es el adecuado para todos los usuarios.	50
Gráfico 18. La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la facultad de salud.	51
Gráfico 19. Consolidado de la Biblioteca como lugar	53
Gráfico 20. Los catálogos, base de datos y otros instrumentos de búsqueda son de fácil de utilización.	54
Gráfico 21. Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información	55
Gráfico 22. Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información	56
Gráfico 23. El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información	57
Gráfico 24. Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio	58
Gráfico 25. En la biblioteca dispongo de equipamiento informático (portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica).	59
Gráfico 26. El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde equipos externos a la UR (domicilio etc) es satisfactorio	60
Gráfico 27. Cuando participa de las capacitaciones, encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes	61
Gráfico 28. El procedimiento para la búsqueda de la información es práctico y entendible	62

pág.

Gráfico 29. Consolidado gestión de la información

63

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue conocer la percepción de la calidad del servicio que poseen los usuarios de la Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade de la Universidad Surcolombiana.

Este estudio responde a la necesidad de establecer un diagnóstico frente a las fortalezas y debilidades que tiene la Biblioteca en este claustro universitario.

La metodología utilizada en esta investigación es de corte transversal descriptiva observacional. La muestra estuvo constituida con un $n=152$, (139 son estudiantes, 26 profesores) pertenecientes a la Facultad de Salud (USCO). Se utilizó un instrumento de medición (Encuesta) con escala Likert, con una dimensión de 1 a 5 donde 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos mostraron que la calidad del servicio de los funcionarios de la Biblioteca de la Facultad de Salud, tiene gran aceptación; un 81.8% de los usuarios están de acuerdo con la calidad del servicio que se presta. Sin embargo, hay opiniones divididas en lo que respecta a la satisfacción (56.3%) de la biblioteca como lugar. Un 51.6% de los encuestados estuvo de acuerdo con la gestión de la información.

Se concluye que hay una muy buena percepción del servicio y buena disposición de los funcionarios. La Biblioteca es un buen lugar para la consulta e investigación, y el horario de trabajo se ajusta a las necesidades de los usuarios.

La gestión de la información es eficiente en el préstamo de los ejemplares. Se encontraron debilidades como la deficiencia del mobiliario de la sala de lectura, la temperatura demasiado alta, problemas de ruido, falta de equipos de cómputo y falta de acceso a las consultas de bases de datos institucionales.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, producto de calidad.

ABSTRACT

The purpose of this study was to know the user's perceived service quality of the specialized health library Gloria Gutierrez Andrade of the Universidad Surcolombiana.

This study aims to make a diagnosis of the strengths and weaknesses of the library at this university.

The methodology used in this research is descriptive, observational and cross-cut section. The number of samples was 152, (139 students and 26 teachers from the Health Faculty of the Universidad Surcolombiana). A Likert Type scale survey was used as a tool in the research with a range from 1 to 5, with 1 being strongly disagree and 5 strongly agree.

The results about the service quality provided by the employees of the Health Faculty library, were well received; 81.8% of users agree with the quality of the service. However, there are divided opinions about the satisfaction of the library as a place (56.3%). 51.6% of the survey respondents agreed with the information management.

As a conclusion, there is a good perception of the service received, and a good employees' willingness. The library is an adequate place for enquiries and research, and the work schedule suits the users. Additionally, the process of borrowing the library material is efficient.

As for weaknesses, the furniture of the reading room is deficient, there is a high temperature in the room, there is a lack of computers, and no access to the institutional database.

Key words: service quality, customer satisfaction, product quality.

INTRODUCCION

La Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade, ubicada en un 4º, piso de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, inicio labores el 25 de julio de 1983, con la creación de la carrera de Medicina, tiene como misión “la difusión del conocimiento científico y técnico que contribuya a la comprensión y solución de los problemas de salud para el desarrollo humano integral de las personas y comunidades de la región sur colombiana”, las funciones prioritarias hacen referencia a la adquisición y conservación de material bibliográfico en salud, a la oferta de recursos y servicios de información orientada a apoyar los procesos de formación académica, investigativa y de proyección social.

Para conformar su acervo bibliográfico fue necesario trasladar los libros del Programa de ENFERMERIA, de la Biblioteca Central, además adquirir algunos títulos sugeridos en listados traídos de la Universidad Nacional de Colombia, como también solicitudes bibliográficas de diferentes programas de medicina del país.

Empezó con el área de Hemeroteca. Circulación y préstamo, iniciando la prestación del servicio con textos, revistas, diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales y un computador para la consulta de bases de datos. En el año 1997, se contaba con 2.700 volúmenes. Como recurso humano dos funcionarios de tiempo completo y un traductor de medio tiempo, con 80 estudiantes del Programa de medicina y enfermería y 12 docentes como usuarios.

Gracias a la evolución que ha tenido la Biblioteca Especializada en salud, en la actualidad la colección general está conformada por 7.076 volúmenes y 4.333 títulos; esta desactualizada en un 40%, encontrándose ediciones de los años 1990. Cuenta en la actualidad con una biblioteca electrónica, conformada por dos salas con capacidad para treinta computadores para el acceso a la consulta e investigación de docentes y estudiantes, a través de estos acceden a las bases de datos institucionales, resaltándose para el área de salud EBSCO, Science Direct, Scopus, Embase esta ultima se encuentra en demostración.

A la fecha cuenta con una población aproximada de 1.500 usuarios, estudiantes de pregrado, postgrado, docentes, adscritos a los programas de Enfermería, Medicina y Especializaciones como anestesiología y reanimación, ginecología, pediatría, cirugía, medicina interna, epidemiología, Gerencia en Servicios de Salud, Especialización en cuidado crítico y Especialización en Nefrología y 203 docentes de tiempo completo, medio tiempo, tiempo completo ocasional, medio tiempo ocasional, catedráticos y visitantes.

En la actualidad ofrece los siguientes servicios:

Circulación y préstamo: Servicio de préstamo para sala y domicilio

Referencia: Las nuevas adquisiciones son referenciadas a través de carteleras, correos electrónicos y catálogos

Procedimiento Extensión y Formación de usuarios. Cuyo objetivo es: Formar usuarios en el uso de las herramientas y técnicas para la identificación, localización y utilización de los recursos de información disponibles en el sistema de biblioteca; logrando de esta forma el fortalecimiento de los servicios para la investigación, la docencia y la proyección social. Sin duda se nota una clara articulación entre el deber ser de la biblioteca y las necesidades de información que requiere la universidad, para que sus estudiantes y docentes puedan apoyarse académicamente en ella y puedan desarrollarse y proyectarse en forma positiva ante la sociedad.

Es muy importante para la Biblioteca dar a conocer a toda la comunidad universitaria los servicios disponibles, para tal fin se programan capacitaciones semestrales con el apoyo de Bienestar Universitario.

NIVELES

Nivel 1. Dirigida a estudiantes y profesores que ingresan por primera vez a la Universidad.

Objetivos específicos.

- Familiarizar a los estudiantes nuevos con la biblioteca y sus servicios.
- Presentar de forma clara la estructura y el funcionamiento de los diferentes servicios e instalaciones físicas de la biblioteca, el acceso al acervo bibliográfico a través del catálogo automatizado, la ubicación de las diferentes colecciones y las distintas herramientas con que cuenta la Biblioteca para satisfacer las necesidades de información.

Actividades.

Visita guiada: Consiste en realizar un recorrido por las diferentes áreas de la Biblioteca, dando a conocer los recursos, instalaciones y servicios que están a disposición de los usuarios.

Capacitaciones: “Introducción a la Biblioteca Especializada en Salud,” identificación de los servicios, herramientas y recursos de información electrónicos e impresos, normas generales de asistencia y uso, organización del acervo bibliográfico, salas, lugares de estudio e investigación, socialización del reglamento de préstamo y de las políticas generales de la Biblioteca.

Nivel 2. Dirigida a estudiantes y profesores antiguos (Desde segundo semestre en adelante)

Objetivos específicos:

- Identificar el conocimiento y manejo de los recursos de información y herramientas electrónicas con que cuentan los sistemas de Biblioteca de la Universidad Surcolombiana.
- Orientar a los estudiantes en el uso de las diferentes fuentes especializadas de información, para apoyar la elaboración de sus proyectos de grado.

Actividades.

Capacitaciones: Curso “Uso de recursos de información “, utilización del catalogo público del sistema de bibliotecas, búsqueda y obtención de resultados, uso de las bases de datos generales y especializadas, estrategias de búsqueda básica y avanzada.

Nivel 3. Dirigido al personal docente e investigador, estudiantes de especializaciones, maestrías y doctorados, grupos de investigación y alumnos a petición de docentes.

Objetivo específico

- Conocer y manejar los recursos de información electrónicos (Bases de datos, revistas electrónicas, fuentes de información en internet especializado).

Actividades

Capacitación: Cursos por áreas específicas

Contacto. bibliosalud@usco.edu.co ; bibliocentral@usco.edu.co

Inducción a bases de datos en salud. Esta capacitación se programa de común acuerdo con el proveedor; se dicta cada semestre. Dirigida a docentes, estudiantes y personal interesado.

Servicio de Alerta: publicación de novedades en un lugar visible, carteleras, correos electrónicos, etc.

Reprografía. Copias de artículos y temas especializados en salud.

Consulta en Internet. Existe una sala virtual y/o biblioteca electrónica, en ella se accede a la consulta a través de bases de datos institucionales, en temas académicos y de investigación.

Apoyo a la academia. Permanentemente se elaboran bibliografías, informes que solicitan los docentes para procesos de acreditación.

Cada uno de los servicios y colecciones tienen normas específicas para su utilización.

El personal responsable de prestar los servicios esta conformado por un profesional en Ciencias de la Información y Documentación, tres auxiliares administrativos y un contratista; estos poseen amplio conocimiento de las áreas de servicio.

HORARIO DE SERVICIOS

LUNES A VIERNES

8.00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua

SABADOS

9.00 a.m. a 1:00 p.m.

1. JUSTIFICACION

La razón de ser de la Biblioteca Especializada en Salud, es ofrecer servicios de alta calidad al usuario interno, externo, investigadores etc., para llegar a esto es necesario tomar los correctivos sobre los roles o actividades que se tiene en el conocimiento de los documentos, servicios y sistemas de información.

Conscientes de esta obligación el Gobierno Nacional, mediante la Ley 30 de 1992, en sus artículos 108 y 141 plantea.

Artículo 108: Las Instituciones de Educación Superior tendrán la obligación de proporcionar a los usuarios servicios adecuados, de calidad, un acervo bibliográfico actualizado.

Artículo 141. La Biblioteca e infraestructura. Los establecimientos educativos contarán con una biblioteca, dotada de buena infraestructura, calidad de servicio, para el buen desarrollo de las actividades académicas, investigativas y de extensión. A esto se suma que las Universidades deben enfrentar la evaluación para la acreditación, la biblioteca se convierte en uno de los aspectos relevantes en dicha evaluación.

Decreto 1295 del 2010 por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la ley 1188 del 2008, y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

Medios Educativos.- Disponibilidad y capacitación para el uso de por lo menos los siguientes medios educativos: recursos bibliográficos y de hemeroteca, bases de datos con licencia, equipos y aplicativos informáticos, sistemas de interconectividad, laboratorios físicos, escenarios de simulación virtual de experimentación y práctica, talleres con instrumentos y herramientas técnicas e insumos, según el programa y la demanda estudiantil real o potencial cuando se trate de programas nuevos.

Adicionalmente podrán acreditar convenios interbibliotecarios con instituciones de educación superior o entidades privadas, que permitan el uso a los estudiantes y profesores, como elementos complementarios que faciliten el acceso a la información e Infraestructura física.

La Institución debe garantizar una estructura física en aulas, bibliotecas, laboratorios, espacios para la enseñanza el aprendizaje y el bienestar universitario, las actividades docentes, administrativas, investigativas y de proyección social.

Ley 1188 del 2008. Por el cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.

Condiciones de los programas: El uso adecuado y eficiente de los medios educativos de enseñanza que faciliten el aprendizaje y permitan que el profesor sea un guía y orientador y el estudiante sea autónomo y participante.

La garantía de una infraestructura física en aulas, bibliotecas, auditorios, laboratorios y espacios para la recreación y la cultura, que permitan la formación integral de los estudiantes como ciudadanos de bien y garanticen la labor académica.

Acuerdo 048 del 2004, por el cual se modifica el reglamento Interno del Sistema de Bibliotecas, para la utilización de los servicios bibliotecarios de la Universidad Surcolombiana

Acuerdo 016 del 2013, octubre 1º. Consejo Académico de la Universidad Surcolombiana. Por el cual se adopta la política de Desarrollo de Colecciones Bibliográficas del Centro de Información y Documentación.

Acuerdo 015 del 1º. De octubre del 2013. Por el cual se aprueban los lineamientos para la entrega de tesis, trabajos de grado y monografías al Centro de Información Y Documentación.

Resolución No. 0246 del 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre administración, descarte, baja y pérdida de libros.

Decreto 2566 DE 2003. (Octubre 9) MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones que favorezcan un acceso permanente a la información, experimentación y práctica profesional necesarias para adelantar

procesos de investigación, docencia y proyección social, en correspondencia con la naturaleza, estructura y complejidad del programa, así como con el número de estudiantes.

Artículo 10. Medios educativos. El programa deberá garantizar a los estudiantes y profesores condiciones que favorezcan un acceso permanente a la información, experimentación y práctica profesional necesarias para adelantar procesos de investigación, docencia y proyección social, en correspondencia con la naturaleza, estructura y complejidad del programa, así como con el número de estudiantes.

Para tal fin, las instituciones de educación superior dispondrán al menos de:

- a) Biblioteca y hemeroteca que cuente con libros, revistas y medios informáticos y telemáticos suficientes, actualizados y especializados.
- b) Suficientes y adecuadas tecnologías de información y comunicación con acceso a los usuarios de los programas.
- c) Procesos de capacitación a los usuarios de los programas para la adecuada utilización de los recursos.
- d) Condiciones logísticas e institucionales suficientes para el desarrollo de las prácticas profesionales, en los casos en los que se requiera.
- e) Laboratorios y talleres cuando se requieran.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de la calidad del servicio que poseen los usuarios de la Biblioteca Especializada en Salud, “Gloria Gutiérrez Andrade” en la Universidad Surcolombiana.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar las razones que están incidiendo en la disminución de consultas presenciales en la Biblioteca Especializada en Salud, tanto de docentes como de estudiantes.

Determinar la percepción del servicio de atención, en la Biblioteca Especializada en Salud.

Identificar oportunidades de mejora del servicio de la Biblioteca Especializada en Salud.

Conocer las fortalezas y debilidades en la oferta de servicios de la Biblioteca Especializada en Salud.

Definir propuestas de mejoramiento del servicio de la Biblioteca Especializada en Salud

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El interés por realizar la presente investigación surge a raíz de la necesidad de conocer el estado real en que se encuentra la Biblioteca Especializada en Salud GLORIA GUTIERREZ ANDRADE, de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, ya que hasta la fecha no existe un estudio que permita identificar la percepción de la calidad del servicio y la atención al usuario, entendiendo que la misión de la Biblioteca esta encaminada a cumplir sus funciones de apoyo a la academia, investigación y extensión.

Se vienen presentando algunas deficiencias y carencias en la prestación de los servicios los cuales se quiere profundizar mediante un estudio integral de calidad de servicios y atención al usuario.

3.1 ALCANCES Y LIMITACIONES

3.1.1 Alcances. Se busca con esta investigación elaborar un diagnóstico y formular una propuesta de mejoramiento de la calidad y eficaz atención al usuario.

3.1.2 Limitaciones. Uno de los mayores limitantes es la carencia de autonomía presupuestal y equipos tecnológicos.

3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

La Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade, de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, presenta deficiencias en la prestación del servicio, lo que impide ofrecer productos de alta calidad.

3.3 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El atraso que presenta la Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade se manifiesta en los siguientes aspectos:

La Biblioteca se encuentra ubicada en el 4º. Piso de la Facultad de Salud, impidiendo el fácil acceso a consultas en sala para estudiantes con limitaciones.

Falta de capacitación continuada, para el personal encargado de la prestación del servicio del sistema bibliotecario.

No existe Opac (Online public Access catalog) Catálogo público de acceso en línea para consultar la existencia y ubicación del material bibliográfico del Sistema de Bibliotecas. La búsqueda de la información se realiza de forma manual o por catálogos.

La colección de Hemeroteca, solamente la conforman publicaciones seriadas por canje, haciendo falta la suscripción a revistas especializadas.

3.4 UTILIDAD DEL ESTUDIO

El presente estudio permite conocer la percepción en la calidad del servicio por parte de los usuarios de la Biblioteca “Gloria Gutiérrez Andrade”. Esto nos permite Conocer las debilidades y fortalezas de la prestación de los servicios y a su vez nos permite proponer acciones de mejora que nos lleven a satisfacer las necesidades de los usuarios, entregando productos de alta calidad.

Al fortalecer los servicios de la Biblioteca, los usuarios tendrán la oportunidad de realizar investigaciones con mayor precisión y objetividad, esto significa avanzar en el posicionamiento de la Biblioteca de la Facultad de Salud, no solo en la Universidad Surcolombiana, si no a nivel regional y nacional. Para lograr esto es necesario que exista un proceso armónico entre los componentes de planeación, ejecución y evaluación.

4. MARCO TEORICO

4.1 QUE ES SERVICIO

Servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Berry, L. Bennet, C. y Brown., 1989).

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos , consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente requieren los clientes. (Zeithmal, Valirie A. & Mary Jo Bitner, 2004)

4.2 QUE ES CALIDAD

La calidad depende de cómo el cliente aprecie, porque es el quien recibe el servicio. Como lo dice Tom Peters, (1987) “El cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa – o no la paga- por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión”.

La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que las actividades de las empresas incorpora.

Berry Bennet y Brown (1989) “Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, si no mas bien, ajustarse a las especificaciones del cliente.

4.3 DEFINICION DE CALIDAD DELS ERVICIO

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es un tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de

los servicios que se ofrecen, dado que se puede percibir como “commodities”, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertenencia a los clientes.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al círculo del servicio.

La satisfacción es más inclusiva, influye sobre ellas las percepciones de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, lo mismo que factores situacionales y personales. La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Así pues, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones

4.4 EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Actualmente los servicios son un sector pujante, con un papel prioritario en el conjunto económico de la mayoría de los países del mundo. La expansión de los servicios en la última década ha sido rápida y continua, representada en un 60% alrededor del PIB, lo que ha traído incremento en niveles de competencia, y ha llevado a investigadores a buscar áreas de diferenciación en este tipo de actividades (Díaz, 1995).

Gronroos (1990), indica que antes de 1985, no había diferencias entre productos y servicios; que a partir de 1985, se le dio mucha importancia a los servicios porque el sector privado asumió muchas funciones que antes prestaba el gobierno; y las principales características de los servicios se expresan a continuación:

Intangibilidad: Los servicios no pueden ser tocados, probados o vistos antes de ser comprados y por ello los usuarios deberán utilizar señales externas como imagen, instalaciones, presentación de empleados, promociones, precios, folletos y comentarios, para juzgar la calidad del servicio.

Inseparabilidad: Entre producción y consumo. Se establecen diferencias entre las fachadas (señales tangibles) y la parte técnica.

Heterogeneidad: Se capacitan empleados para atender todo tipo de clientes.

Percibibilidad: Los servicios no prestados no se recuperan; por ello se deben hacer promociones en temporadas bajas.

Juez: El usuario o consumidor, el único juez de la calidad.

La gestión de la calidad en los servicios a nivel académico ha sido tratada en los últimos años por las escuelas nórdica y norteamericana, las que han generado el modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985, 1988), sobre diferencias entre expectativas y percepciones; y una variante de este modelo se conoce con el nombre de modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), que solamente tiene en cuenta la evaluación de las percepciones.

La evolución del modelo SERVQUAL se inicia en 1985, cuando la Universidad de Texas designó a Parasuraman, Zeithaml y Berry, para que respondieran a las siguientes preguntas de los empresarios: ¿Qué es calidad del servicio?, ¿Cuáles son las causas del mal servicio?, y ¿Qué se debe hacer para mejorarlo? Para responder a estas inquietudes, los investigadores hicieron estudios cualitativos y cuantitativos entre los clientes de bancos, telefonía, tarjetas de crédito, corredores de bolsa y mantenimiento de equipos.

La calidad objetiva del producto, generó a partir de 1960 un amplio desarrollo conceptual, matemático y operativo en los países desarrollados que buscaban controlar los procesos productivos, medir la calidad, evaluar el producto y asumir como variable estratégica la gestión y la mejora de la calidad. La calidad de un servicio es “un constructo de naturaleza compleja, elusiva, difusa y abstracta” (Gronroos, 1982, 33); es el juicio del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto (Zeithaml, 1988:4)

La calidad percibida, según Zeithaml (1988) es diferente de la calidad objetiva; es un nivel de abstracción más alto que los atributos de un producto; es una valoración global que se semeja a una actitud. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988:16) definen la calidad de servicio percibida como “un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio”

Calidad, es un concepto multidimensional que difiere en los métodos de medida (Kamakura, Ratchford y Agrawal, 1998; Zeithaml, 1988). Calidad del servicio es un

juicio valorativo, comparativo y subjetivo; es un juicio global del consumidor que resulta de comparar las expectativas sobre el servicio y las percepciones de actuación de la empresa (Olshaavky, 1985: 9; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988: 15).

De los planteamientos expuestos, se deduce que el concepto de servicio sufrió cambios , porque de centrarse en la calidad objetiva, técnica o de fabricación , se pasa a calidad percibida o subjetiva del usuario: “ “Calidad es el juicio del consumidor sobre la superioridad global del producto” (Zeithaml, 1988:3); “Es un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1988: 16). Bailey en 1991: 254, sostuvo que “el único más importante es el del cliente”, y en 1994, Gronroos planteó que los usuarios cotejan las expectativas del servicio con las percepciones recibidas, comparación que más tarde se llamó calidad percibida del servicio.

La literatura del marketing de los servicios ha tratado de identificar las dimensiones de los servicios debido a los beneficios que aporta para la gerencia como para la investigación. La idea que la calidad de servicio sea de múltiples dimensiones, es apoyada en la literatura específica, aunque no existe consenso debido a lo heterogéneo y diversidad del constructo. A continuación se esbozan los principales modelos que se han desarrollado para evaluar la calidad del servicio.

4.5 MODELO DE PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY

Para diseñar el modelo SERVQUAL se realizaron estudios exploratorios entre consumidores y ejecutivos sobre las causas del fracaso en diferentes empresas de servicios y encontraron cinco desajustes:

- Creación de expectativas de directivos. No se estudian las necesidades del cliente, lo que genera comprar equipos o hacer obras innecesarias.
- Acciones no se centra en necesidades del cliente y produce desajustes entre lo que la dirección cree que desea el cliente y lo que se planifica.
- Se ofrece un servicio ofrecido y se planifica otro.
- Se ofrece un servicio y se entrega otro.
- Generan diferencias entre lo que espera el cliente y lo que recibe.

Parasuraman, et al (1988) concluyeron que la causa 5, se explica por las deficiencias de las demás causas:

- Falta de orientación al mercado, poca investigación de mercados.
- Poco apoyo de directivos con la calidad, con normas de servicio y ausencia de objetivos claros.
- Duplicidad de funciones, conflictos, personal no calificado, tecnología obsoleta.
- Comunicación inadecuada en las áreas y ofrecer promesas a los clientes que incumplen.

4.6 DIMENSIONES DE SERVQUAL

Tangibilidad: presentación de instalaciones físicas, de equipos, de personal y de medios de comunicación.

Fiabilidad: es la percepción originada por el cumplimiento de las promesas que se hicieron a los clientes.

Capacidad de respuesta: disposición de los empleados para prestar un buen servicio.

Seguridad: conocimientos de los empleados.

Empatía: es la interacción entre empleados y clientes.

El modelo SERVQUAL no ha estado exento de críticas y una de las principales es con respecto al papel de las expectativas y su inclusión en el instrumento de medición, porque se considera que no es válida porque el modelo que lo sustenta se basa en un sistema de divergencias (expectativas – percepciones) y no de actitudes (Cronin y Taylor, 1992), por ello proponen un modelo alternativo llamado SERVPERF, que se componen de los 22 ítems de la escala SERVQUAL pero utilizado exclusivamente para medir las percepciones del servicio.

El modelo SERVPERF intenta superar limitaciones de utilizar las expectativas en

la medición de la calidad percibida, sin definir el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (desempeño, experienciales, predictivas, normativas) (Colmenares y Saavedra, 2007). En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las variables en los instrumentos (Duque, 2005). Carrman (1990) sostiene que SERVQUAL no tiene mucho apoyo teórico y evidencia empírica para medir la calidad de servicio percibida.

Se recomienda el nuevo modelo porque existe poca evidencia que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas – percepciones, porque las estadísticas indican que hay una tendencia generalizada a valorar altas las expectativas, siendo las percepciones las que más contribuyen en la medición de la calidad del servicio (Teas, 1993). Igualmente se critica la estructura del cuestionario, supone preguntar a posteriori cuáles son las expectativas previas al consumo de servicios (Koelemeijer, 1992) y que la escala se centra en el proceso de distribución del servicio y no en los momentos de verdad (Cronin y Taylor, 1992).

Diversos estudios han usado la escala SERVPERF basado en percepciones (García, 1998; Jabnoun y Al-Tanami, 2003; Ting, 2004, Sharma y Mehta, 2004, Bauer, Hammerschmidt y Falk, 2005). Otros estudios utilizan las dos escalas (SERVQUAL , SERVPERF), en sus versiones originales y ponderadas, intentando buscar la escala que ofrezca mayor validez (Aagur, Nataraajan y Jahera, 1999; Chi Cui, Lewis y Park, 2003).

4.7 MEDICION DE LA CALIDAD

El concepto de calidad –atendido- impacta de manera profunda en la forma de dar el servicio, pero también en la medición de su marcha.

Instrumentos como el Servqual y el Libqual suelen ser herramientas aplicadas a servicios de información y a las bibliotecas académicas, y poseen la impronta de las tesis de Parasuraman y compañeros (Cook y Heath,2001).

Estos instrumentos- con detractores (como Hernon y Nitecki, 2001) que no acuerdan en que las herramientas se basan en los niveles deseados y percibidos solo por los usuarios- otorgan un acercamiento a las áreas o dimensiones del servicio donde se encuentran los problemas a resolver o generar mejoras.

La revisión de literatura, realizada en torno a otras herramientas de apoyo a la medición y seguimiento de la gestión de servicios de información y de bibliotecas universitarias, señalan que la concepción de calidad se va abriendo o apoyando en otras dimensiones.

En efecto, la utilización del benchmarking, el Seis Sigma, el Balanced Scorecard, la implementación y seguimiento de indicadores, ya sea en un 'ambiente' ISO, ya sea en estándares institucionales o asociacionales, implican la comparación entre organizaciones pares, el enfoque de procesos, y la mejora continua, dependiendo el caso.

Esto hace pensar que el seguimiento y la medición de la calidad no son tan sencillas, y que no existe una herramienta única que pueda diagnosticar y definir procesos de mejora- esa mejora que se traduce en la satisfacción de los usuarios/clientes – en las bibliotecas y servicios de información universitarias, de manera precisa y certera.

5. DISEÑO METODOLOGICO

Para evaluar la calidad del servicio en la Biblioteca Especializada “Gloria Gutiérrez Andrade”, de la facultad de Salud, se utilizó el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, (1992); que consta de cinco factores:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Parcialmente en desacuerdo
3. Situación promedio
4. Parcialmente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

A continuación se mencionan las afirmaciones para medir cada factor, las cuales fueron calificadas en una escala Likert de cinco puntos (En desacuerdo 1,2,3,4,5 Totalmente de acuerdo).

Como fuente primaria se recurrió en primera instancia a los usuarios estudiantes y docentes de la Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade, los cuales en forma aleatoria se aplicara el instrumento para la recolección de la información, en segunda instancia se consultara la bibliografía que nos servirá de soporte en la investigación.

La educación superior establece nuevos paradigmas educativos y las BU deben colocar todas sus capacidades en función de adaptarse a estos cambios, dirigidos a lograr una mayor calidad en la formación de sus egresados.

La Biblioteca Universitaria se enfrenta a importantes retos, entre ellos: redimensionar todos sus procesos, servicios y gestión, en función de apoyar la investigación y la innovación tecnológica, confeccionar e impartir programas de alfabetización en información dirigidos, tanto a su claustro docente como estudiantil, actualizarse constantemente con respecto a los últimos avances tecnológicos para el uso y procesamiento de la información, mantener una posición ética en el manejo y protección de la información, los derechos de autor y la propiedad intelectual, realizar investigaciones multidisciplinarias en flujos de información, potenciar las bibliotecas virtuales, evaluar el impacto de los servicios y productos que se oferta a la comunidad de usuarios que atiende, así como convertirse en un espacio de promoción de la cultura y la identidad nacional.

5.1 MODELO SERVPERF DE CALIDAD DEL SERVICIO

Fiabilidad: empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios, la biblioteca cuenta con suficientes ejemplares y publicaciones, el material de consulta se encuentra actualizado.

Capacidad de Respuesta: Agilidad en la atención, los servicios son ejecutados con rapidez, el funcionario informa a los usuarios la adquisición de nuevas colecciones, los funcionarios escuchan las sugerencias realizadas por los usuarios, el empleado domina su trabajo, atención personalizada.

Empatía: El empleado es amable, atiende bien a los usuarios, es saludable.

Tangibilidad: Espacios amplios en la sala de consulta, el horario se ajusta a las necesidades de los usuarios, el ambiente es agradable para la lectura y consultas, la biblioteca cuenta con buenas instalaciones, los libros que se encuentran en los estantes están ordenados y se encuentran fácilmente.

Seguridad: El funcionario inspira confianza, el funcionario cuida el ambiente (ruido, limpieza, temperatura) de la sala de lectura, el funcionario escucha las inquietudes de los usuarios.

Análisis Estadístico: Se presentarán los datos descriptivos (frecuencias y porcentajes válidos y acumulados, para las variables cualitativas. También se presentarán gráficos o figuras de barras para representar los resultados obtenidos en el estudio.

6. ANALISIS DE RESULTADOS

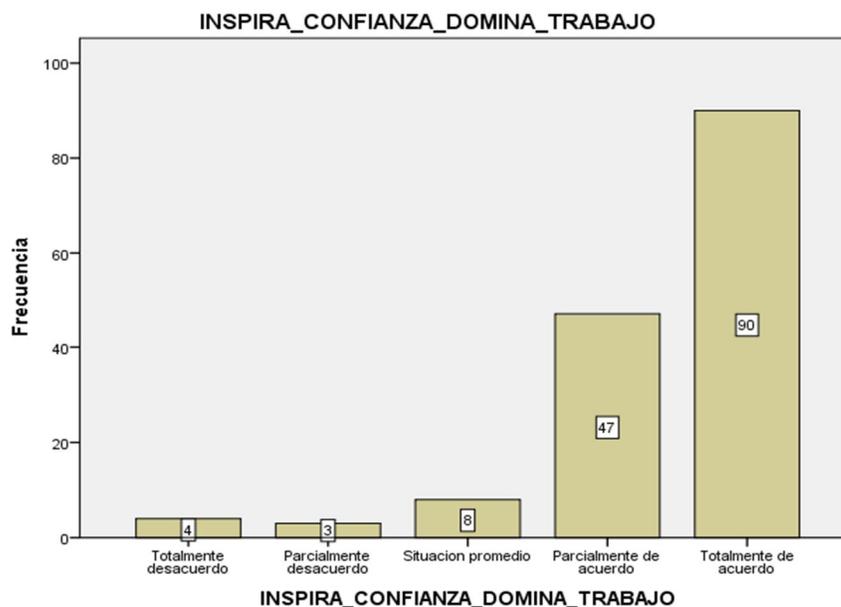
A continuación se presentan los resultados descriptivos del estudio con los usuarios docentes y estudiantes de la Biblioteca Especializada en Salud de la Universidad Surcolombiana la cual se divide:

- INFLUENCIA DEL SERVICIO

Tabla 1. Inspira confianza debido a que domina su trabajo

Inspira confianza debido a que domina su trabajo	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	4,6
Situación promedio	8	5,3	5,3	9,9
Parcialmente de acuerdo	47	30,9	30,9	40,8
Totalmente de acuerdo	90	59,2	59,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Grafico 1. Inspira confianza debido a que domina su trabajo

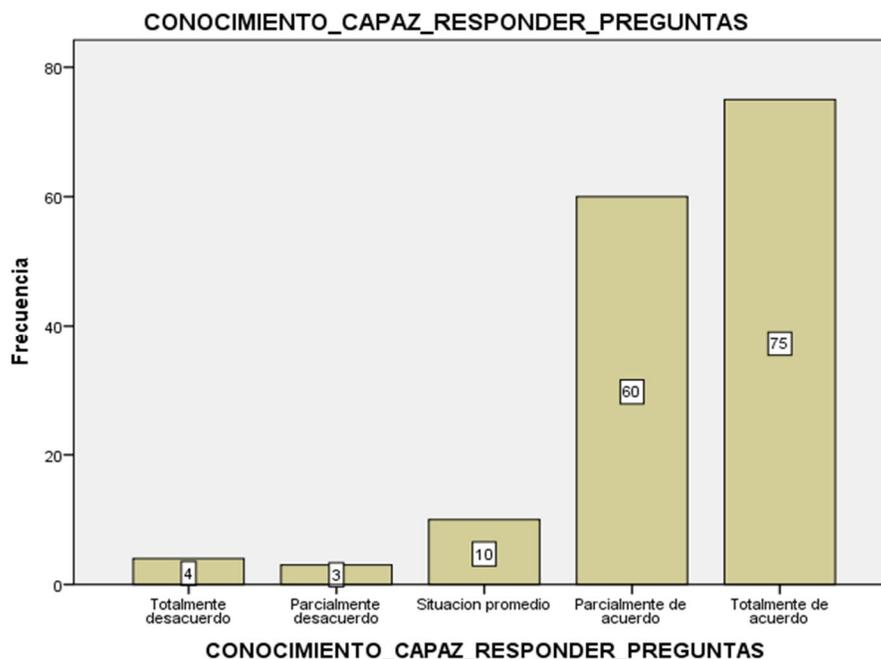


En el gráfico anterior se interpreta que el 90% de las 152 personas encuestadas, están de acuerdo con que los funcionarios que laboran en la Biblioteca Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana dominan su trabajo.

Tabla 2. Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen

Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente desacuerdo	3	2,0	2,0	4,6
Situación promedio	10	6,6	6,6	11,2
Parcialmente de acuerdo	60	39,5	39,5	50,7
Totalmente de acuerdo	75	49,3	49,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 2. Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen

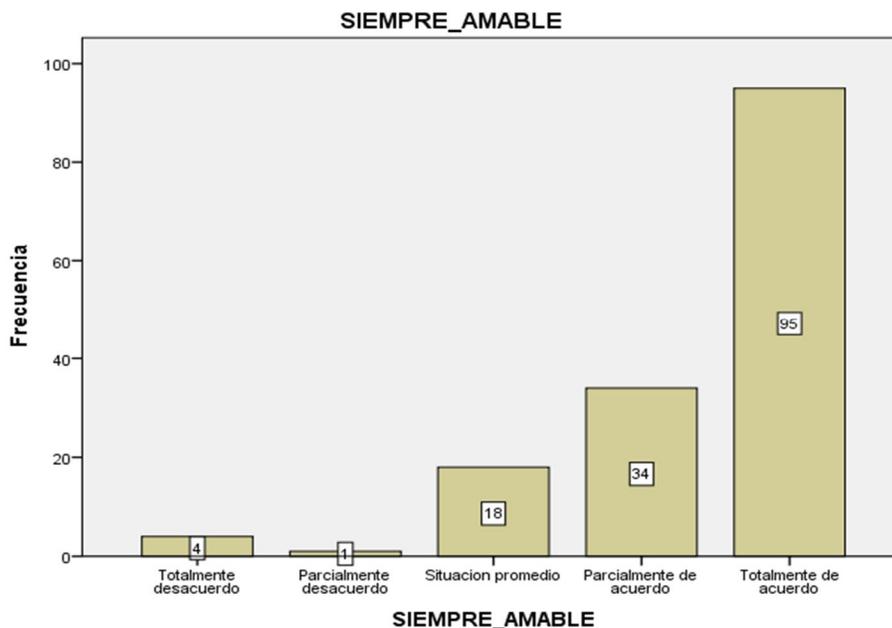


El gráfico 2, demuestra que en esta variable el 88.8% de las personas encuestadas opinan que los funcionarios que laboran en la biblioteca Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, tienen el conocimiento necesario para desempeñarse en sus funciones.

Tabla 3. Es siempre amable

Es siempre amable	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente desacuerdo	1	,7	,7	3,3
Situación promedio	18	11,8	11,8	15,1
Parcialmente de acuerdo	34	22,4	22,4	37,5
Totalmente de acuerdo	95	62,5	62,5	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 3. Es siempre amable

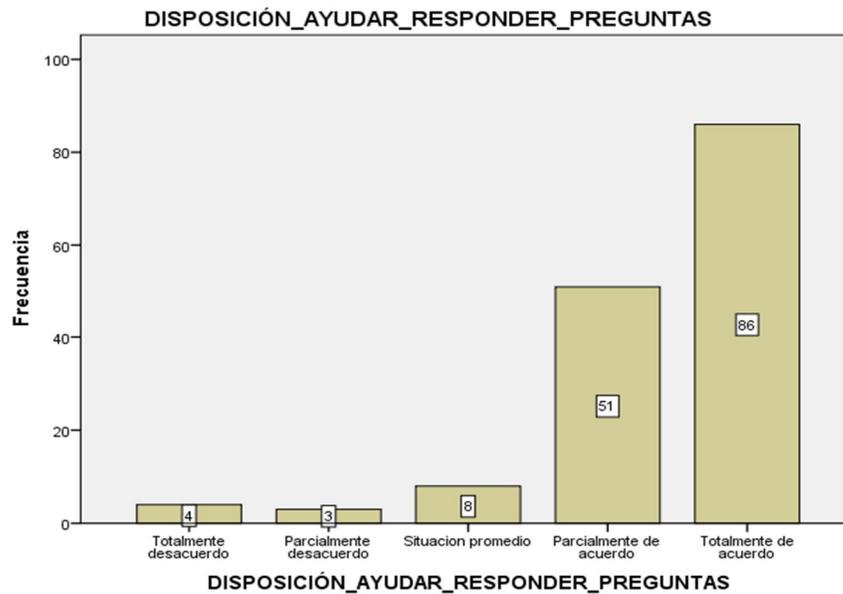


En el gráfico 3, se encontró que el 84.9% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que la actitud de los funcionarios de la Biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana es siempre amable.

Tabla .4. Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantee.

Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantee.	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente desacuerdo	3	2,0	2,0	4,6
Situación promedio	8	5,3	5,3	9,9
Parcialmente de acuerdo	51	33,6	33,6	43,4
Totalmente de acuerdo	86	56,6	56,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 4. Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantea.

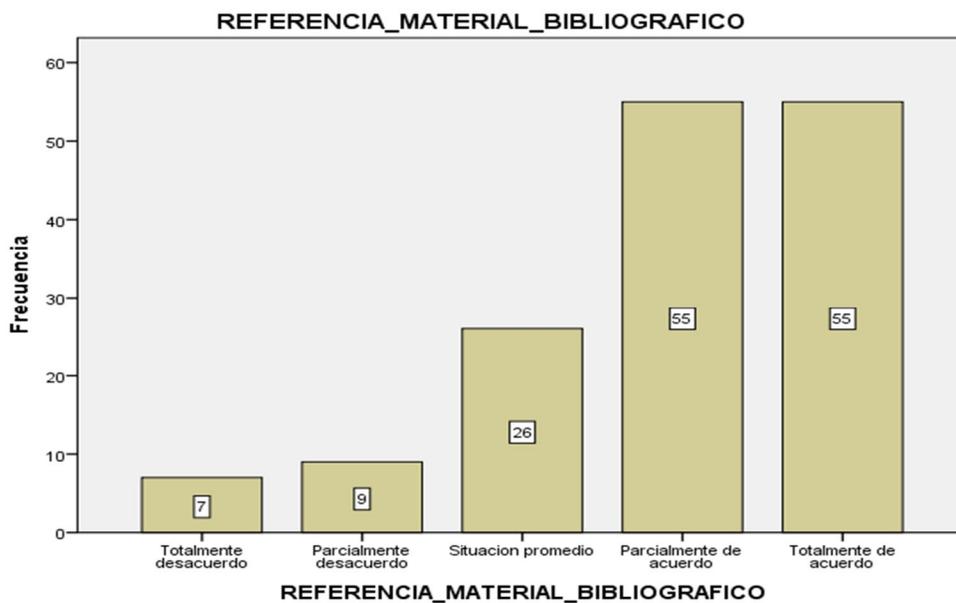


En el gráfico 4, se evidencia que el 90.2% del total de los encuestados afirma estar de acuerdo con la buena disposición de los funcionarios de la Biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade de la Facultad de Salud.

Tabla 5. Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones

Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
Parcialmente desacuerdo	9	5,9	5,9	10,5
Situación promedio	26	17,1	17,1	27,6
Parcialmente de acuerdo	55	36,2	36,2	63,8
Totalmente de acuerdo	55	36,2	36,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 5. Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones

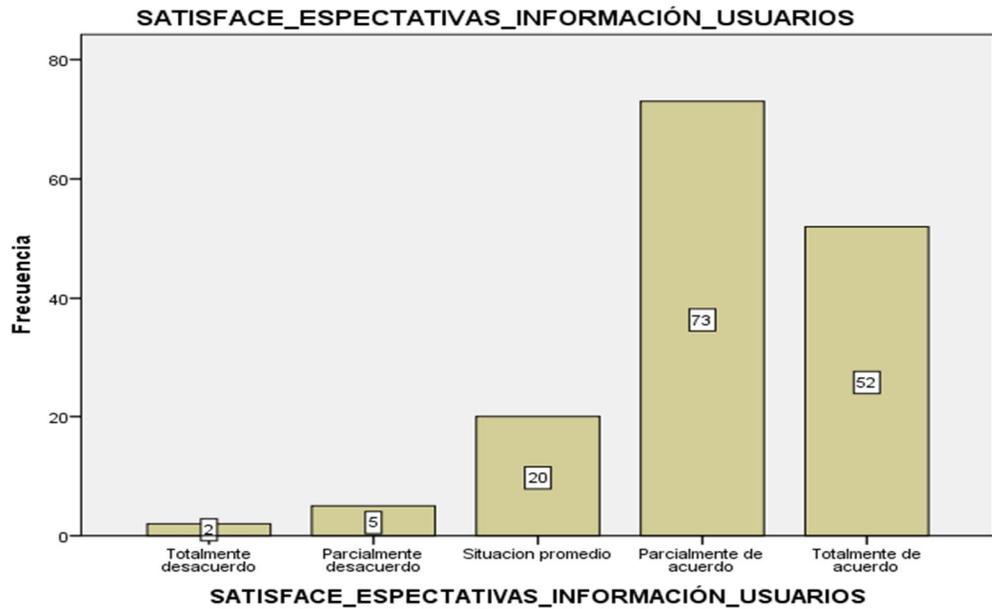


En el gráfico 5, se demuestra que hay un porcentaje importante 27,6% que no están de acuerdo con la gestión de los funcionarios frente a la referenciación del material bibliográfico que se encuentra en la Biblioteca. Se hace necesario capacitar a los colaboradores para que las consultas sean más efectivas.

Tabla 6. Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios

Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
Parcialmente desacuerdo	5	3,3	3,3	4,6
Situación promedio	20	13,2	13,2	17,8
Parcialmente de acuerdo	73	48,0	48,0	65,8
Totalmente de acuerdo	52	34,2	34,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico.6. Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios

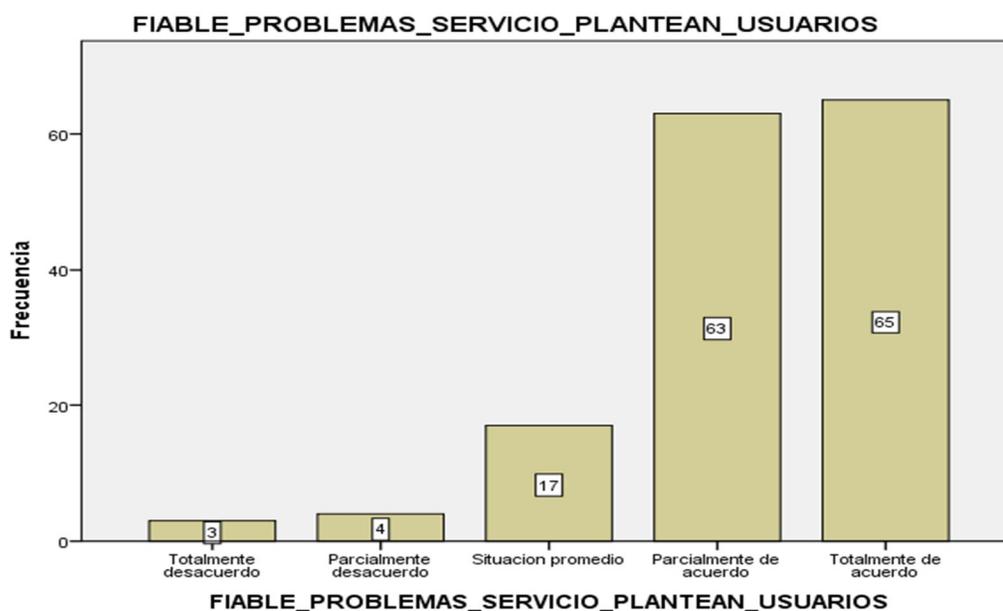


En el gráfico 6, un 82,2% de los encuestados están de acuerdo con que se satisfacen las expectativas frente a la información solicitada por los usuarios, es necesario revisar el área de referenciación, ya que este va de la mano con esta variable.

Tabla 7. Trata de manera fiable los problemas del servicio que le plantean los usuarios

Trata de manera fiable los problemas de servicio que le plantean los usuarios	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
Parcialmente desacuerdo	4	2,6	2,6	4,6
Situación promedio	17	11,2	11,2	15,8
Parcialmente de acuerdo	63	41,4	41,4	57,2
Totalmente de acuerdo	65	42,8	42,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 7. Trata de manera fiable los problemas de servicio que le plantean los usuarios

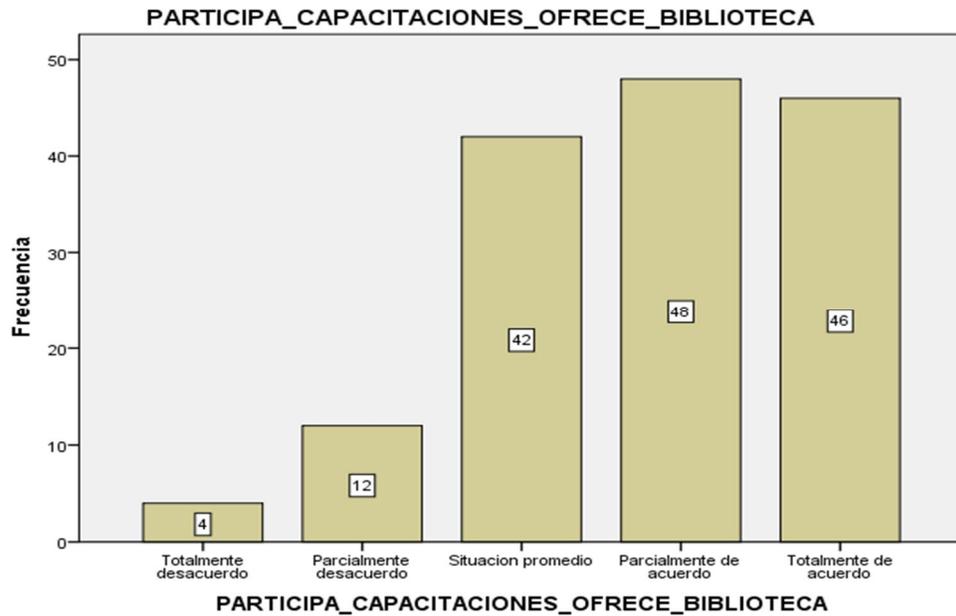


En el gráfico 7, se observa que el 84,2% de los usuarios están de acuerdo con esta variable, una de las razones es porque encuentran solución a las inquietudes que se plantean a los funcionarios de la Biblioteca “Gloria Gutiérrez Andrade” de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana.

Tabla 8. Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca.

Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente en desacuerdo	12	7,9	7,9	10,5
Situación promedio	42	27,6	27,6	38,2
Parcialmente de acuerdo	48	31,6	31,6	69,7
Totalmente de acuerdo	46	30,3	30,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 8. Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca



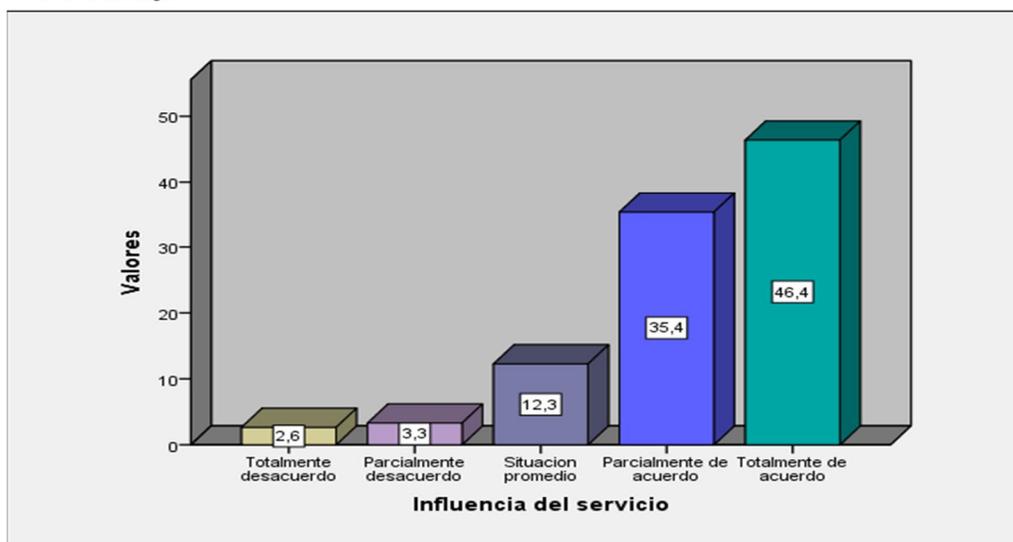
En el gráfico anterior, se evidencia que el 38,1% de los encuestados, no están de acuerdo con la variable; sin embargo el 61,9% manifiestan participar en las capacitaciones. Es necesario revisar esta actividad, ya que se puede estar fallando en alguna parte del proceso (convocatoria, metodología, etc.)

Tabla 9. Consolidado de la variable influencia de la calidad del servicio

Consolidado de la variable Influencia calidad del servicio	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	32	2,6%
Parcialmente desacuerdo	40	3,3%
Situación promedio	149	12,3%
Parcialmente de acuerdo	431	35,4%
Totalmente de acuerdo	564	46,4%
Total	1216	100,0%

Grafico 9. Consolidado de la variable influencia de la calidad del servicio

Tabla ... Frecuencias Influencia de la calidad del servicio
Porcentaje



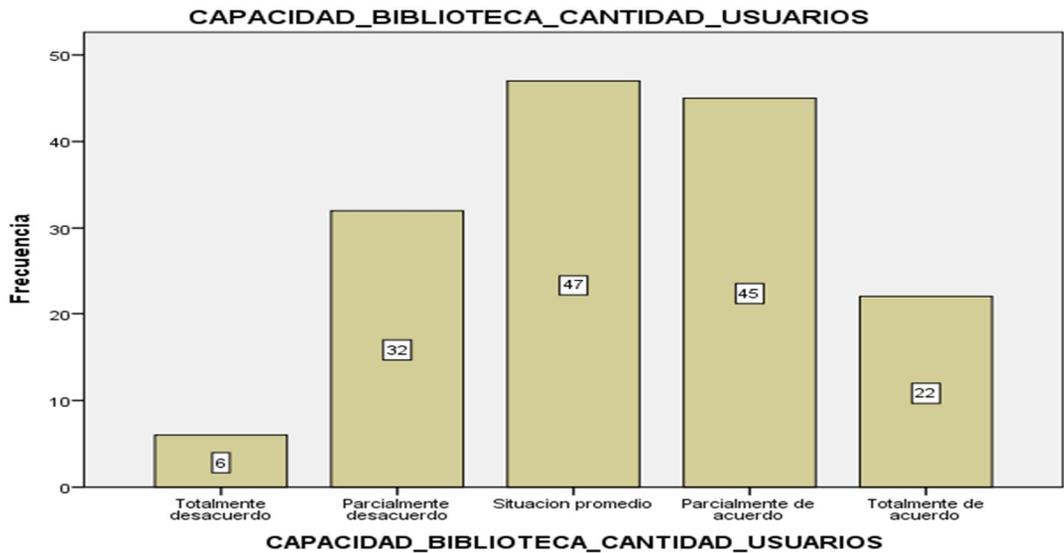
Se encontró que frente a las variables de influencia de la calidad del servicio, los funcionarios de la Biblioteca, Gloria Gutiérrez Andrade de la Facultad de Salud, gozan de gran aceptación, hallando que el 81,8% de los usuarios están de acuerdo con la calidad del servicio que se presta

- LA BIBLIOTECA COMO LUGAR

Tabla 10. La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende.

La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
Parcialmente desacuerdo	32	21,1	21,1	25,0
Situación promedio	47	30,9	30,9	55,9
Parcialmente de acuerdo	45	29,6	29,6	85,5
Totalmente de acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 10. La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende

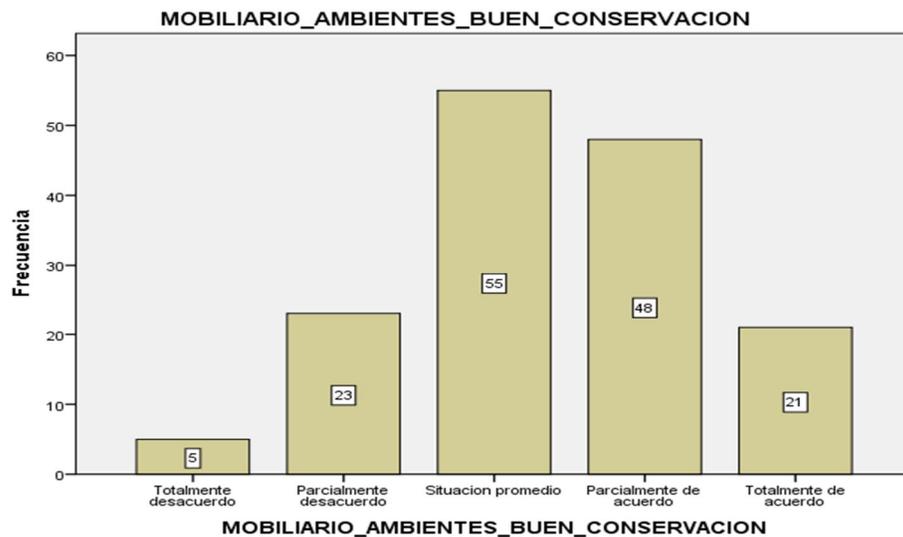


En el gráfico 10, se observa que el 55,9% de los usuarios encuestados no están de acuerdo con que la biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade, tiene la capacidad suficiente para atender la demanda de la facultad de salud.

Tabla 11. El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación

El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	5	3,3	3,3	3,3
Parcialmente desacuerdo	23	15,1	15,1	18,4
Situación promedio	55	36,2	36,2	54,6
Parcialmente de acuerdo	48	31,6	31,6	86,2
Totalmente de acuerdo	21	13,8	13,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 11. El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación

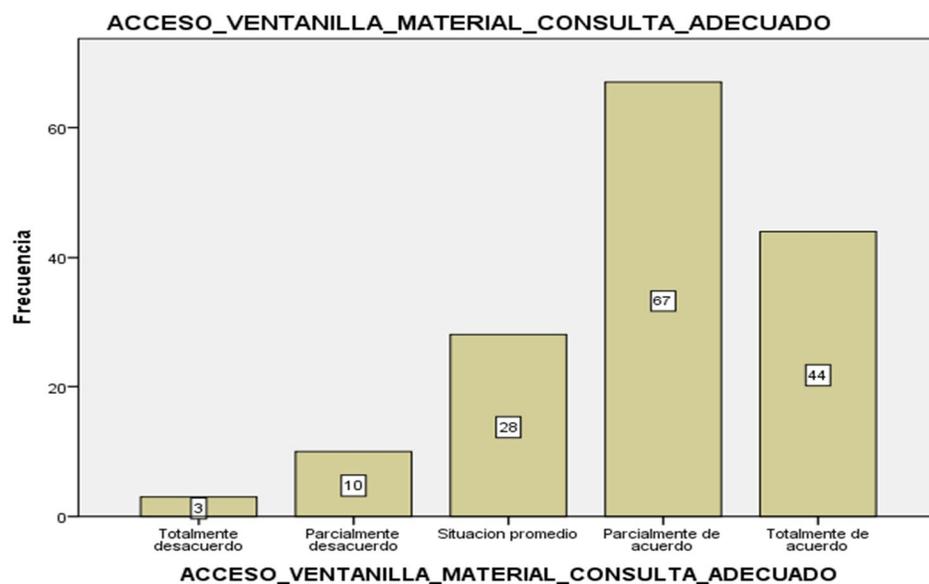


En el gráfico 11, se observa que el 54.6% de los encuestados, están en desacuerdo con el mobiliario que posee la sala de consulta de la biblioteca. Se hace necesario realizar una propuesta para su mejoramiento.

Tabla 12. Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado.

Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
Parcialmente desacuerdo	10	6,6	6,6	8,6
Situación promedio	28	18,4	18,4	27,0
Parcialmente de acuerdo	67	44,1	44,1	71,1
Totalmente de acuerdo	44	28,9	28,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 12. Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado

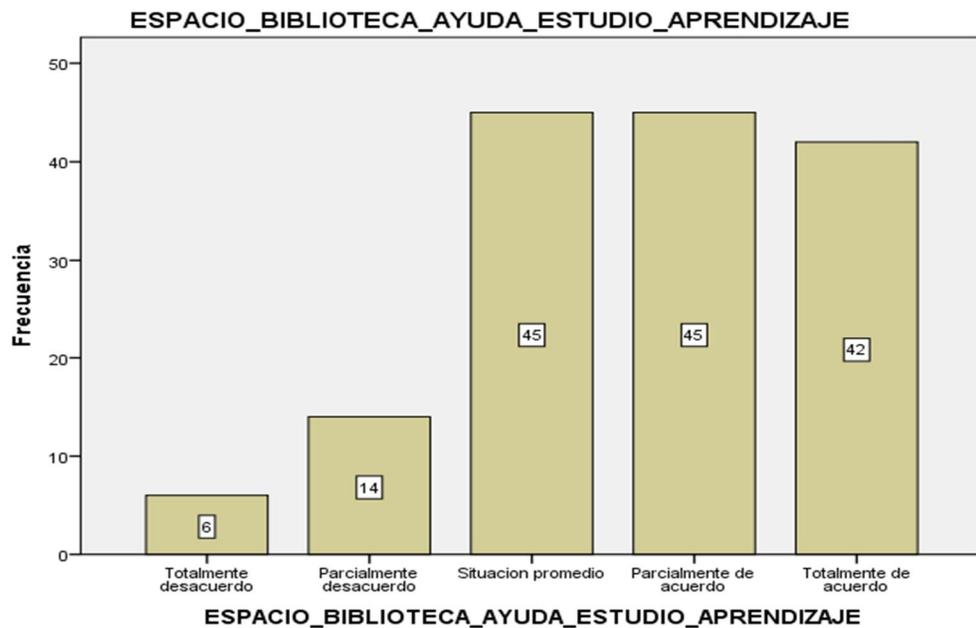


En el gráfico 12, se demuestra que el 73% de los encuestados están de acuerdo con que el acceso por ventanilla al material de consulta es adecuado.

Tabla 13. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje

El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
Parcialmente desacuerdo	14	9,2	9,2	13,2
Situación promedio	45	29,6	29,6	42,8
Parcialmente de acuerdo	45	29,6	29,6	72,4
Totalmente de acuerdo	42	27,6	27,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 13. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje

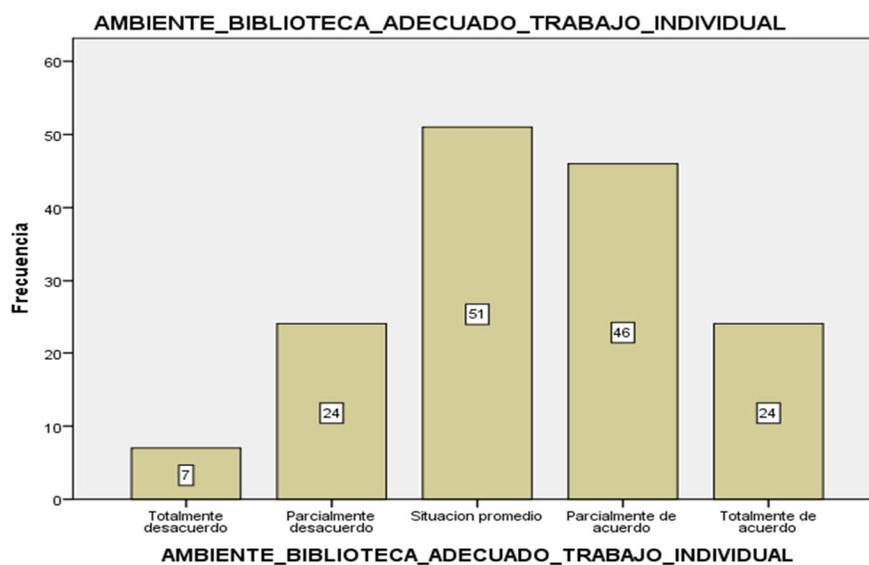


En el gráfico 13, se evidencia que un alto porcentaje de los encuestados 42.7%, no están de acuerdo con la distribución del espacio de la biblioteca. Se hace necesario adecuar lugares para el trabajo individual y grupal.

Tabla 14. El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura).

El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura)	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
Parcialmente desacuerdo	24	15,8	15,8	20,4
Situación promedio	51	33,6	33,6	53,9
Parcialmente de acuerdo	46	30,3	30,3	84,2
Totalmente de acuerdo	24	15,8	15,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 14. El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura)

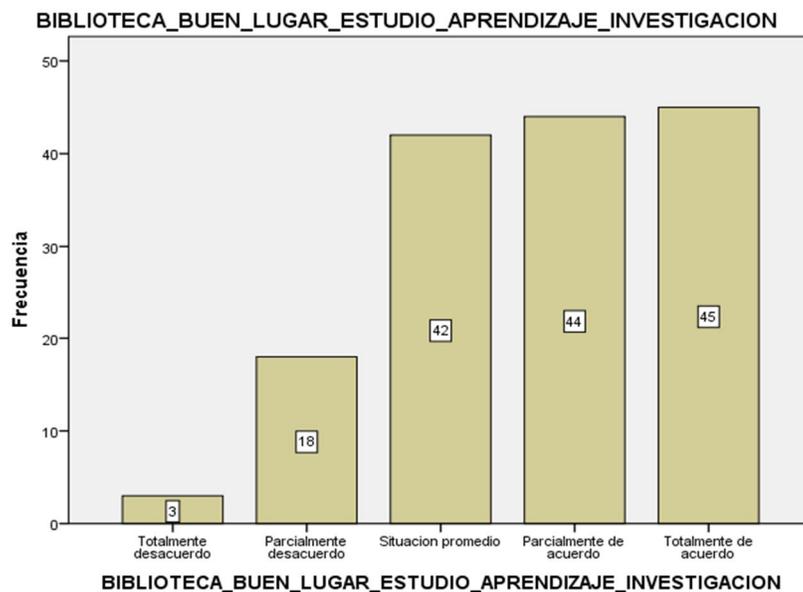


En el gráfico 14, se observa que un porcentaje importante 54%, están en desacuerdo con el ambiente de la biblioteca; debido a que los aires acondicionados no funcionan correctamente alterando el ambiente del lugar y por otro lado los alumnos no acatan la recomendación de hablar en voz baja.

Tabla 15. La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación

La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
Parcialmente desacuerdo	18	11,8	11,8	13,8
Situación promedio	42	27,6	27,6	41,4
Parcialmente de acuerdo	44	28,9	28,9	70,4
Totalmente de acuerdo	45	29,6	29,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 15. La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación

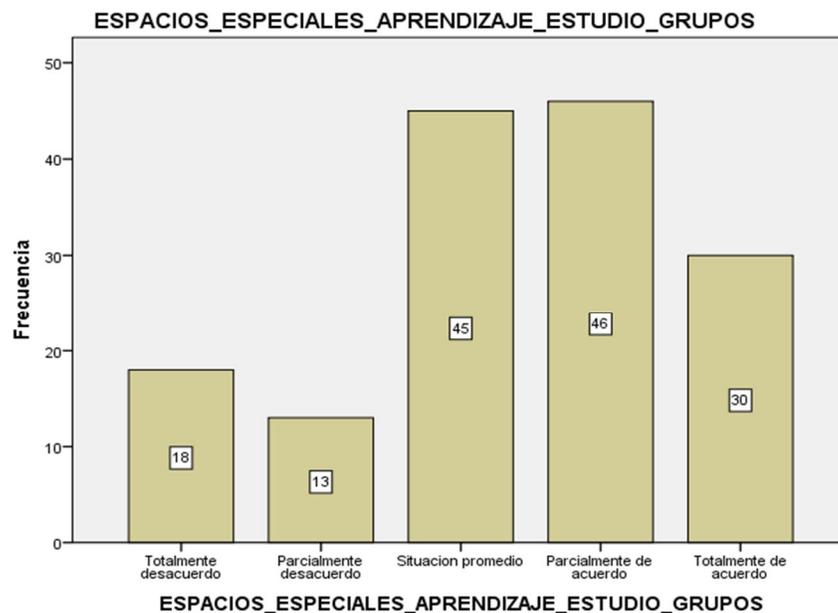


En el gráfico 15, se demuestra que la opinión de los encuestados está dividida debido a las variables anteriormente descritas (ambiente, mobiliario, etc). Es necesario mejorar los aspectos que están alterando la opinión de los encuestados.

Tabla 16. Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo.

Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	18	11,8	11,8	11,8
Parcialmente desacuerdo	13	8,6	8,6	20,4
Situación promedio	45	29,6	29,6	50,0
Parcialmente de acuerdo	46	30,3	30,3	80,3
Totalmente de acuerdo	30	19,7	19,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 16. Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo

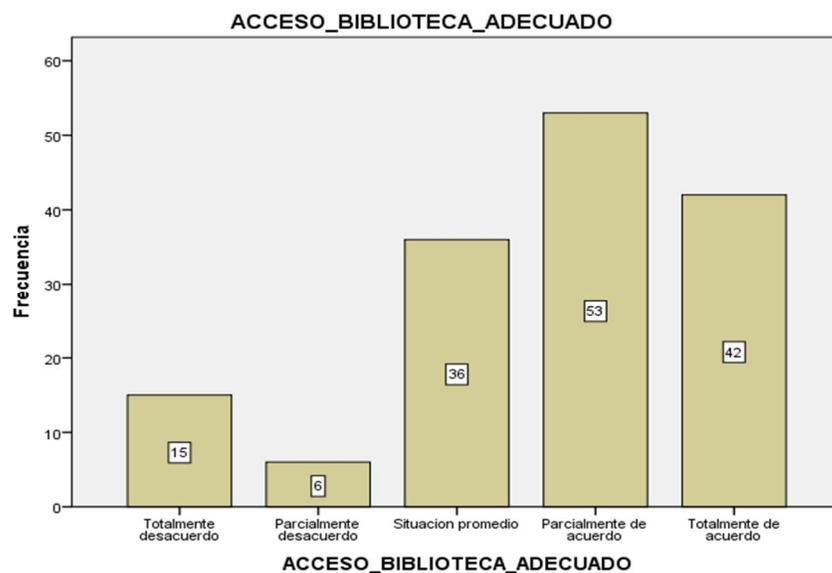


En el gráfico 16, se observa que el 50% de los usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con la variable espacios especiales para estudio en grupos, pero el 50% restante considera que no existen dichos espacios; por tal motivo se hace necesario revisar la distribución de los lugares de trabajo.

Tabla 17. El acceso a la Biblioteca es el adecuado para todos los usuarios

El acceso a la biblioteca es el adecuado para todos los usuarios	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	15	9,9	9,9	9,9
Parcialmente desacuerdo	6	3,9	3,9	13,8
Situación promedio	36	23,7	23,7	37,5
Parcialmente de acuerdo	53	34,9	34,9	72,4
Totalmente de acuerdo	42	27,6	27,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 17 El acceso a la biblioteca es el adecuado para todos los usuarios.

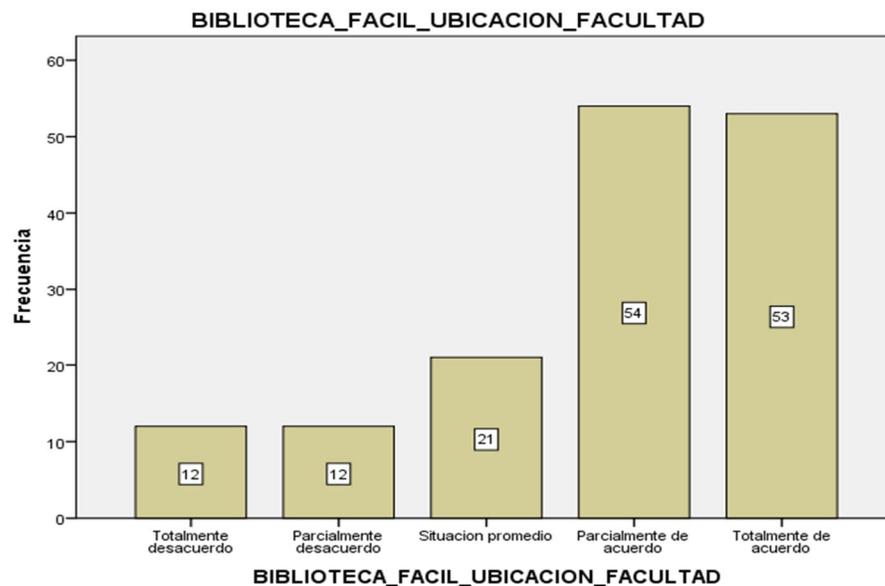


En el grafico 17, se demuestra que a pesar de que un porcentaje alto está de acuerdo con el acceso a la biblioteca, existe un 37.5% que opina lo contrario, debido a que actualmente se encuentra ubicada en un cuarto piso y las personas con discapacidad física no pueden acceder a ella.

Tabla 18. La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la Facultad de Salud

La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la facultad de salud	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	12	7,9	7,9	7,9
Parcialmente desacuerdo	12	7,9	7,9	15,8
Situación promedio	21	13,8	13,8	29,6
Parcialmente de acuerdo	54	35,5	35,5	65,1
Totalmente de acuerdo	53	34,9	34,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 18. La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la facultad de salud.

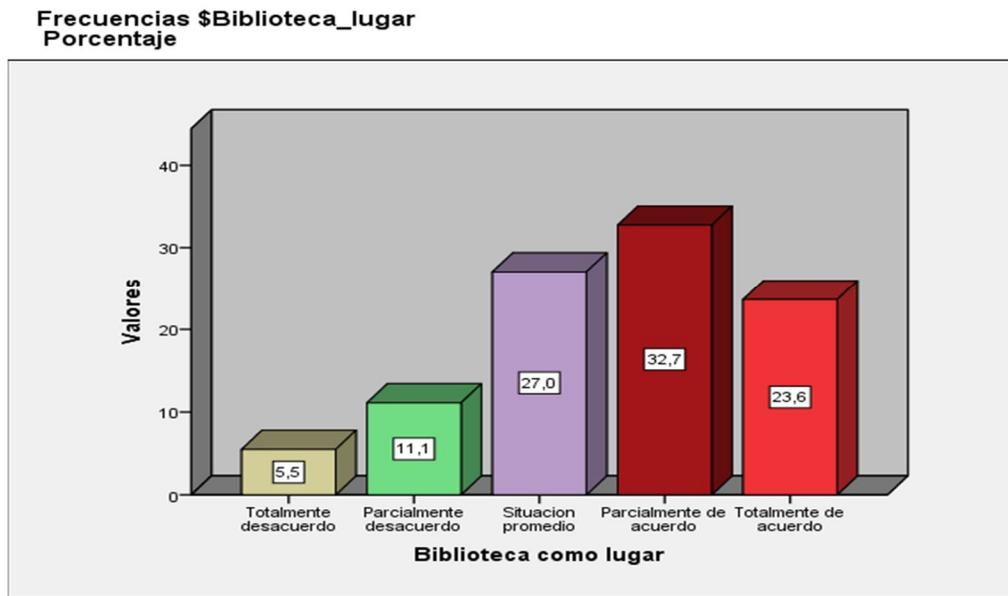


En el gráfico 18, se encuentra que el 70.4% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que la Biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade de la facultad de salud de la Universidad Surcolombiana, es de fácil ubicación dentro de la facultad. Esto quiere decir que existe una buena información y señalización del lugar.

Tabla 19. Consolidado de la Biblioteca como lugar

Consolidado la biblioteca como lugar	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	75	5,5%
Parcialmente desacuerdo	152	11,1%
Situación promedio	370	27,0%
Parcialmente de acuerdo	448	32,7%
Totalmente de acuerdo	323	23,6%
Total	1368	100,0%

Gráfico 19. Consolidado de la Biblioteca como lugar



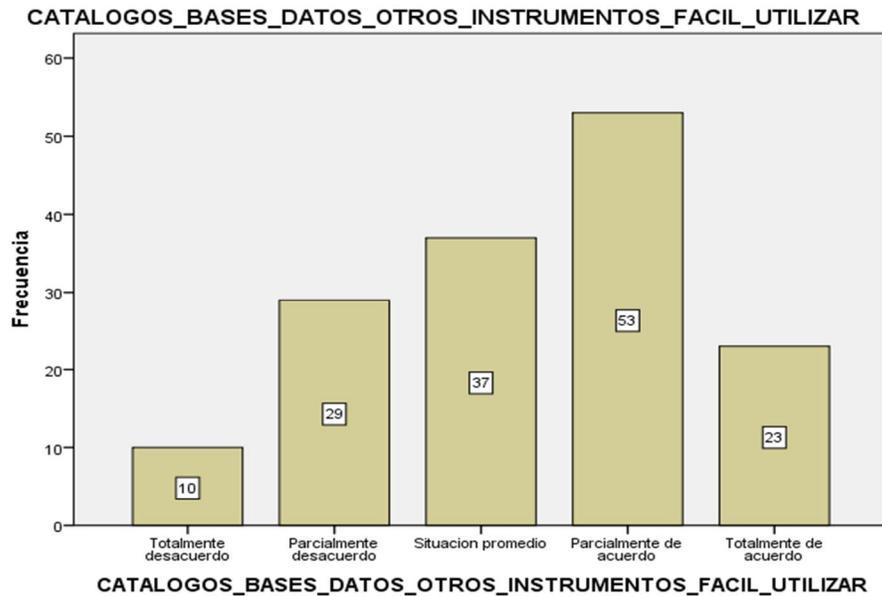
En el gráfico 19, se encontró que a diferencia del numeral anterior (Tabla 9) “calidad del servicio”, en este grupo hay opiniones divididas, ya que no hay acuerdo entre los encuestados disminuyendo el porcentaje de satisfacción a un 56.3% en lo que respecta a la biblioteca como lugar.

- GESTION DE LA INFORMACION

Tabla 20. Los catálogos, bases de datos y otros instrumentos de búsqueda son de fácil utilización.

Los catálogos, base de datos y otros instrumentos de búsqueda son de fácil de utilización	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
Parcialmente desacuerdo	29	19,1	19,1	25,7
Situación promedio	37	24,3	24,3	50,0
Parcialmente de acuerdo	53	34,9	34,9	84,9
Totalmente de acuerdo	23	15,1	15,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 20. Los catálogos, base de datos y otros instrumentos de búsqueda son de fácil de utilización.

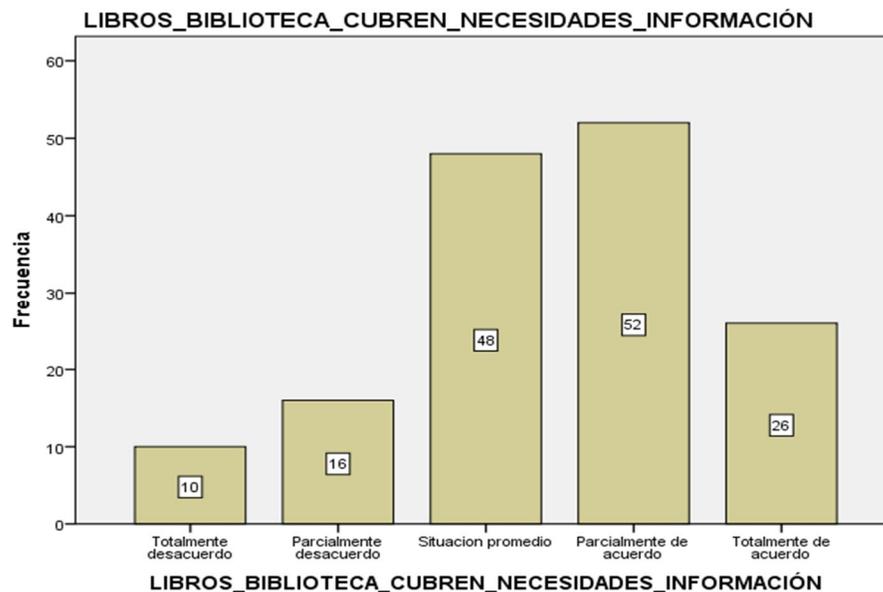


En el gráfico 20, se evidencia que el 50% de los usuarios encuestados están en desacuerdo con la variable instrumentos de búsqueda fácil de utilización, esto se debe a que los estudiantes no asisten a las capacitaciones que se programan semestralmente para el manejo de las bases de datos y demás herramientas bibliográficas.

Tabla 21. Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información

Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
Parcialmente desacuerdo	16	10,5	10,5	17,1
Situación promedio	48	31,6	31,6	48,7
Parcialmente de acuerdo	52	34,2	34,2	82,9
Totalmente de acuerdo	26	17,1	17,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 21. Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información

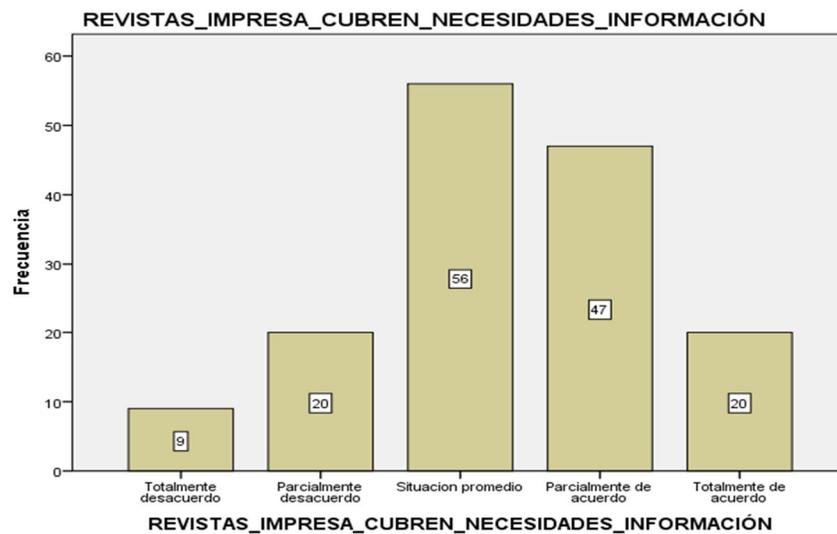


En el gráfico 21, se demuestra que el 51.3% de los encuestados están de acuerdo con la variable, aunque un alto porcentaje no lo está. Es necesario revisar si hay posibilidad de adquirir más ejemplares de cada colección ya que fue una de las observaciones realizadas.

Tabla 22. Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información.

Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	9	5,9	5,9	5,9
Parcialmente desacuerdo	20	13,2	13,2	19,1
Situación promedio	56	36,8	36,8	55,9
Parcialmente de acuerdo	47	30,9	30,9	86,8
Totalmente de acuerdo	20	13,2	13,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 22. Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información

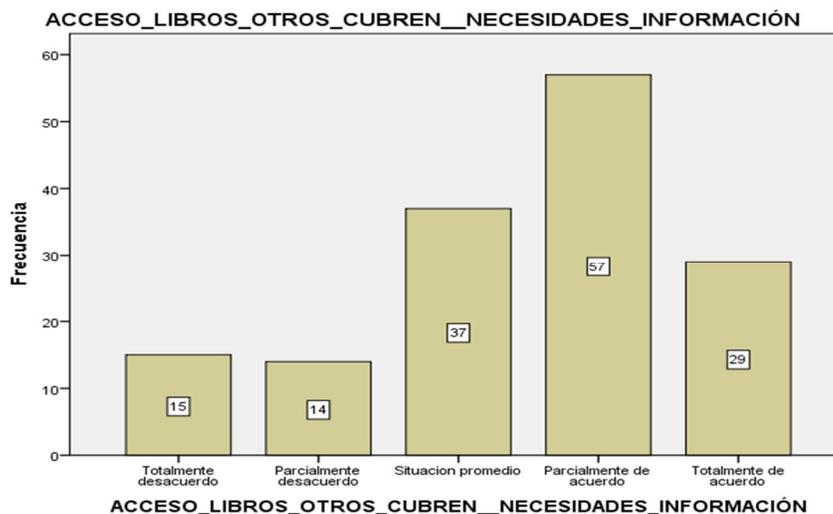


En el gráfico 22, se observa que un 55.9% de los encuestados no está de acuerdo con la hemeroteca de la biblioteca, se hace necesario adquirir más colecciones para satisfacer las necesidades de los estudiantes y docentes.

Tabla 23. El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información

El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	15	9,9	9,9	9,9
Parcialmente desacuerdo	14	9,2	9,2	19,1
Situación promedio	37	24,3	24,3	43,4
Parcialmente de acuerdo	57	37,5	37,5	80,9
Totalmente de acuerdo	29	19,1	19,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 23. El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información

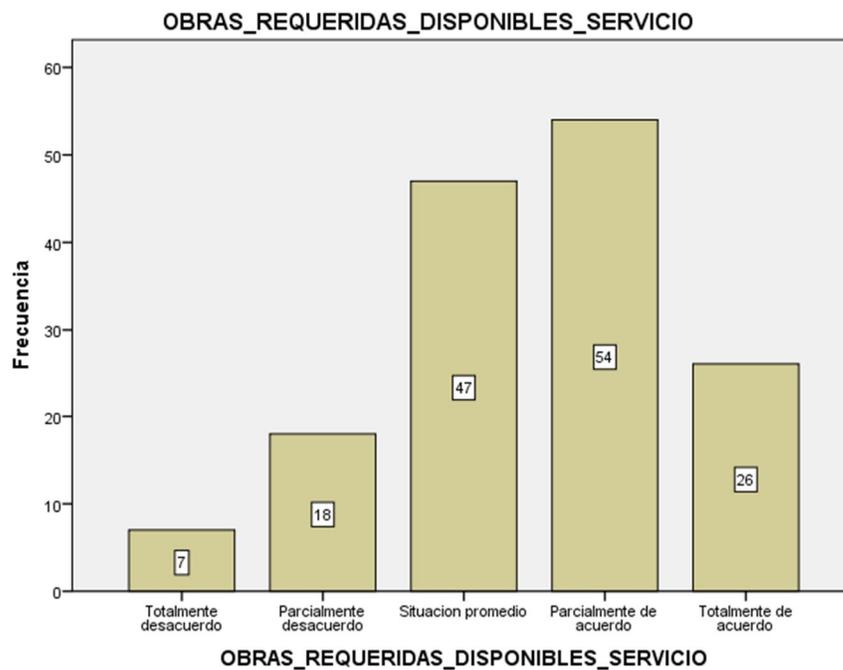


En el gráfico 23 se demuestra que el 56% de los encuestados coinciden en afirmar que el acceso a los libros de la biblioteca cubre sus necesidades, lo que nos muestra que hay un buen procedimiento para el préstamo de estos.

Tabla 24. Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio

Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
Parcialmente desacuerdo	18	11,8	11,8	16,4
Situación promedio	47	30,9	30,9	47,4
Parcialmente de acuerdo	54	35,5	35,5	82,9
Totalmente de acuerdo	26	17,1	17,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 24. Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio

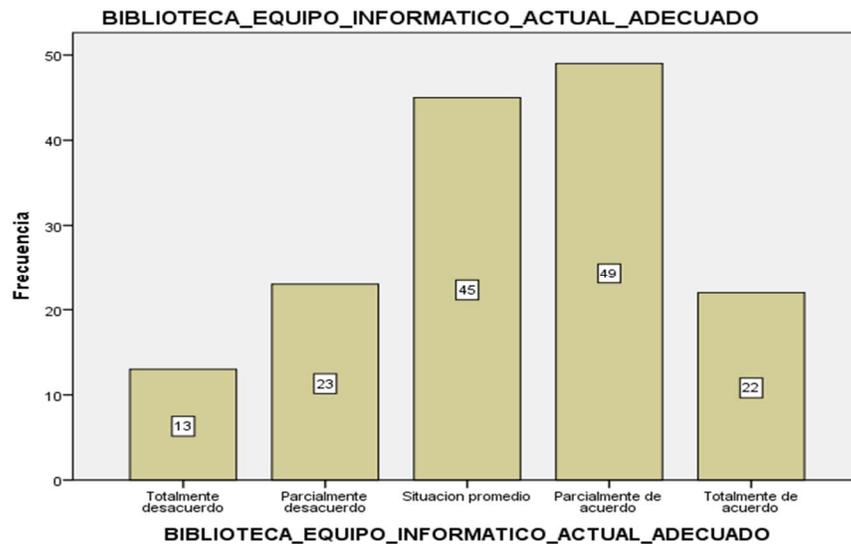


En el gráfico 24, se comprueba que el 52.7% están satisfechos con la disponibilidad de las obras, sin embargo el 47.3% no lo están. Se hace necesario adquirir más ejemplares para cubrir esta deficiencia.

Tabla 25. En la biblioteca dispongo de equipamiento informático (portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica).

En la biblioteca dispongo de equipamiento informático(portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica...)actual y adecuado para trabajar	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	13	8,6	8,6	8,6
Parcialmente desacuerdo	23	15,1	15,1	23,7
Situación promedio	45	29,6	29,6	53,3
Parcialmente de acuerdo	49	32,2	32,2	85,5
Totalmente de acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 25. En la biblioteca dispongo de equipamiento informático (portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica).

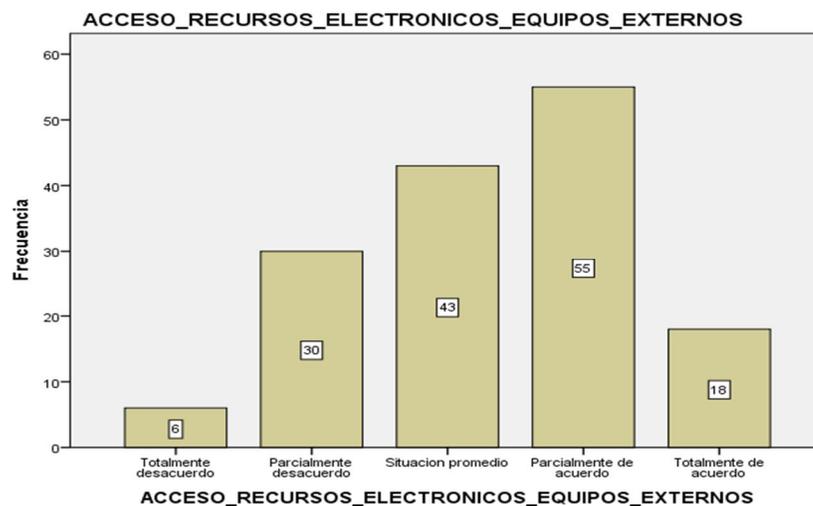


En el gráfico 25, se evidencia que la opinión de los encuestados esta dividida, posiblemente se debe a que si es cierto que la Biblioteca cuenta con equipamiento informático, este no se encuentra actualizado y el número de equipos no es suficiente, además la señal de internet es bastante lenta y periódicamente se cae.

Tabla 26. El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde equipos externos a la UR (domicilio etc.) es satisfactorio

El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde equipos externos a la UR(domicilio, etc.)es satisfactorio	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
Parcialmente desacuerdo	30	19,7	19,7	23,7
Situación promedio	43	28,3	28,3	52,0
Parcialmente de acuerdo	55	36,2	36,2	88,2
Totalmente de acuerdo	18	11,8	11,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 26. El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde equipos externos a la UR (domicilio etc) es satisfactorio

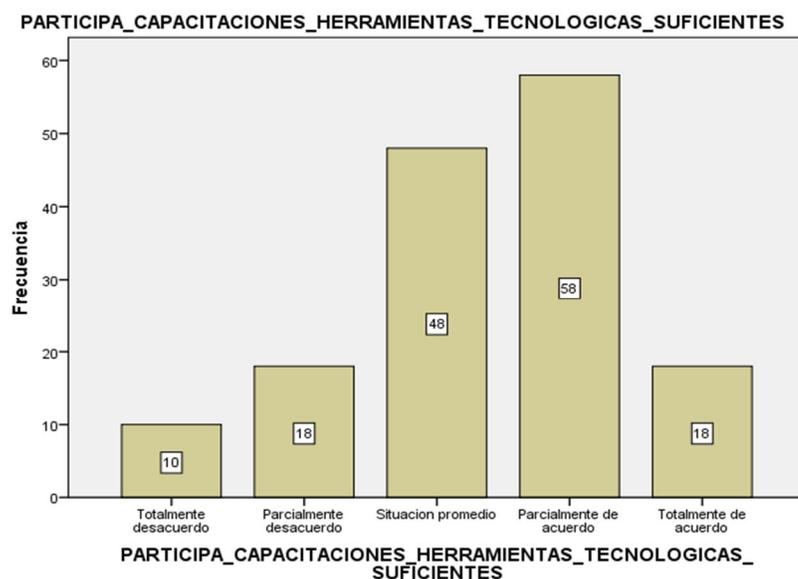


En el gráfico 26, se demuestra que más de la mitad de los encuestados opina que el acceso a los recursos electrónicos desde los equipos externos a la UR no es satisfactorio, esto se debe a que muchos no han logrado ingresar a la biblioteca desde fuera del campus universitario.

Tabla 27. Cuando participa de las capacitaciones encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes.

Cuando participa de las capacitaciones, encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
Parcialmente desacuerdo	18	11,8	11,8	18,4
Situación promedio	48	31,6	31,6	50,0
Parcialmente de acuerdo	58	38,2	38,2	88,2
Totalmente de acuerdo	18	11,8	11,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 27. Cuando participa de las capacitaciones, encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes

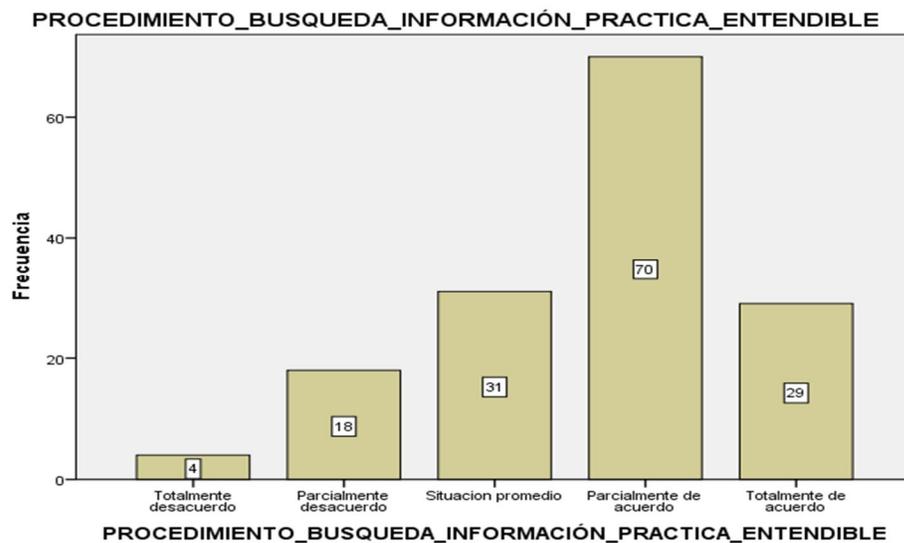


En el gráfico 27, se evidencia que la opinión frente a esta variable está dividida, encontrando un 50% de acuerdo y el restante en desacuerdo. Es necesario realizar capacitaciones más efectivas frente a estos temas.

Tabla 28. El procedimiento para la búsqueda de la información es práctico y entendible.

El procedimiento para la búsqueda de la información es práctico y entendible	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
Parcialmente desacuerdo	18	11,8	11,8	14,5
Situación promedio	31	20,4	20,4	34,9
Parcialmente de acuerdo	70	46,1	46,1	80,9
Totalmente de acuerdo	29	19,1	19,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Gráfico 28. El procedimiento para la búsqueda de la información es práctico y entendible

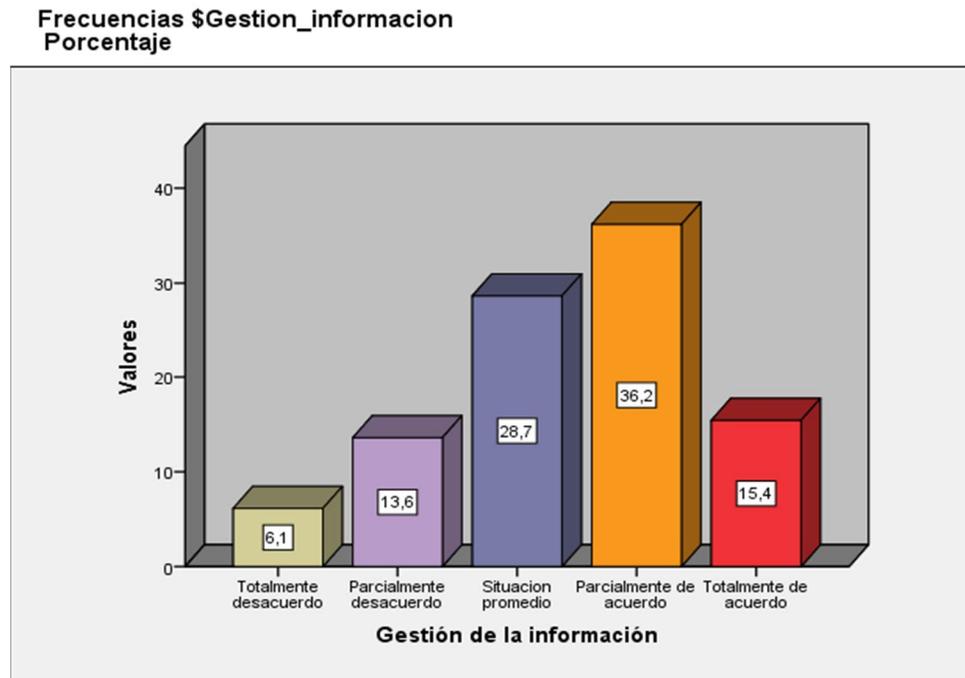


En el gráfico 28, se observa que el 65.2% de los encuestados esta de acuerdo con el procedimiento de búsqueda de la Biblioteca, es importante hacer seguimiento a este aspecto para que sea cada día más eficiente.

Tabla 29. Consolidado variable gestión de la información

Consolidado gestión de la información	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	84	6,1%
Parcialmente desacuerdo	186	13,6%
Situación promedio	392	28,7%
Parcialmente de acuerdo	495	36,2%
Totalmente de acuerdo	211	15,4%
	1368	100,0%

Gráfico 29. Consolidado gestión de la información



Con el gráfico 29, se muestra que en este aspecto el 51.6% de los encuestados están de acuerdo con que la gestión de la información es buena, sin embargo se hace necesario hacer algunos ajustes en cuanto al mejoramiento de equipos para consulta y la adquisición de nuevos ejemplares. (Tabla 29)

7. CONCLUSIONES

Se encontró que la Biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, cuenta con muchas fortalezas y debilidades en cuanto a los siguientes aspectos:

Calidad del servicio: El estudio mostró que hay una muy buena percepción del servicio ya que los encuestados están de acuerdo con la idoneidad de los funcionarios y la buena disposición que estos tienen cuando se solicita un servicio.

En cuanto a las variables de la Biblioteca como lugar: se evidenció que existe una buena iluminación, espacios amplios para la consulta e investigación, y el horario de trabajo se ajusta a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la gestión de la información: Se encontró que el procedimiento para el préstamo de los ejemplares es muy eficiente.

Dentro de las debilidades de la biblioteca como lugar se halló: Que el mobiliario de la sala de lectura es insuficiente para la cantidad de estudiantes que consultan diariamente, que es necesario adecuar lugares para el trabajo individual y grupal, que la temperatura es demasiado alta para realizar actividades de lectura y consulta, que hay muchos problemas de ruido generado por las personas que están en la biblioteca y que hacen falta equipos de cómputo para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las debilidades que se encontraron en cuanto a la gestión de la información son: Falta de acceso a las consultas de bases de datos institucionales, ya que en la actualidad se cuenta únicamente con publicaciones por canje de otras universidades. Insuficientes ejemplares por títulos, teniendo en cuenta que los estándares de calidad de la educación superior exige un ejemplar por cada diez estudiantes.

8. RECOMENDACIONES

Se considera necesario estudiar la posibilidad de adquirir más ejemplares por título, teniendo en cuenta los estándares de calidad para la educación superior corresponde un ejemplar por cada 10 estudiantes.

Realizar una propuesta al Director de la Biblioteca para la suscripción de las publicaciones seriadas, ya que en el momento solo se cuenta con publicaciones por canje.

Capacitar a los estudiantes y docentes, para que adquieran el correo institucional, con el fin de que accedan a las bases de datos institucionales fuera del campus universitario.

Diseñar espacios de estudio adecuados para el trabajo individual y en grupos, ya que en la actualidad no se cuenta con estos. Se hace necesario adquirir mobiliario adecuado para las consultas e investigaciones académicas.

Presentar una solicitud al Director de la Biblioteca, con el fin de adquirir nuevos equipos de cómputo, ya que con los que se cuenta en la actualidad no satisfacen las necesidades de los estudiantes.

Es necesario realizar capacitaciones periódicas a los auxiliares de biblioteca, con el propósito de actualizarlos permanentemente, para que sean ellos quienes referencien a los usuarios las últimas adquisiciones.

BIBLIOGRAFIA

CANTU, D. H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Editorial McGraw Hill. México.

CONFERENCIA DE DIRECTORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (CODIBUCE)(4ª) Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996 Parte I. Servicios a los usuarios

CORDON GARCIA, José Antonio. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285

Denton D. K. (1999).Calidad en el Servicio a los Clientes. Editorial Díaz de Santos S.A. Madrid.

DUARTE BARRIONUEVO, Vidal. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. Boletín de la ANABAD, n. 1 (1995). pp. 95-106 Parte I. Servicios a los usuarios

Lovelock, C. (1996). Mercadotecnia de Servicios. México: Pearson Prentice Hall.

MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. Revista española de documentación científica, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-299 Parte I. Servicios a los usuarios

Müller, de la Lama, E. (1999). Cultura de Calidad del Servicio. México: Editorial Trillas.

Norma ISO 9000 y UNE-9004-1, gestión de calidad y elementos de la calidad. Madrid : AENOR, 1995 Parte I. Servicios a los usuarios

PARAMO, Dagoberto y RAMIREZ PLAZAS, Elias (2007). Componentes de la Calidad del Servicio prestado por las tiendas de Barrio

SANCHEZ M. J. (1998). Herramientas para evaluar la calidad en el servicio. Recuperado desde: http://www.calidad.unav.es/Esp/pagina_8.html. (26 de mayo de 2008)

ANEXOS



Anexo A. Encuesta para la medición de la calidad del servicio.

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE SALUD
BIBLIOTECA GLORIA GUTIERREZ ANDRADE**

ENCUESTA PARA LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

NOMBRE COMPLETO

ESTUDIANTE____ DOCENTE____ PROGRAMA: ENFERMERIA____
 MEDICINA____ SEMESTRE:____ E-
 MAIL:_____ FECHA:_____

OBJETIVO:

Conocer la percepción de la calidad del servicio que poseen los usuarios de la Biblioteca Especializada en Salud Gloria Gutiérrez Andrade en la Universidad Surcolombiana.

INTRODUCCION:

A continuación encontrará una serie de proposiciones asociadas con la calidad del servicio que brinda la biblioteca Gloria Gutiérrez Andrade. El cuestionario tardará aproximadamente 5 minutos, por lo que agradecemos de antemano su valioso aporte.

Para cada proposición exprese su grado de conformidad. Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

1.Totalmente en desacuerdo 2.Parcialmente en desacuerdo 3.Situación promedio 4.Parcialmente de acuerdo 5.Totalmente de acuerdo					
1. INFLUENCIA DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
El personal que presta el servicio en la Biblioteca:					
▪ Inspira confianza debido a que domina su trabajo					

▪ Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le planteen.					
▪ Es siempre amable					
▪ Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas que se le plantee.					
▪ Referencia el material bibliográfico de últimas adquisiciones					
▪ Satisface las expectativas de información solicitadas por los usuarios					
▪ Trata de manera fiable los problemas de servicio que le plantean los usuarios					
▪ Participa de las capacitaciones que ofrece el personal de la biblioteca					

2. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR	1	2	3	4	5
▪ La capacidad de la biblioteca corresponde con la cantidad de usuarios que atiende					
▪ El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación					
▪ Considera que el acceso por ventanilla al material de consulta es el adecuado					
▪ El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje					
▪ El ambiente de la biblioteca es el adecuado para el trabajo individual (pintura, iluminación, temperatura)					
▪ La biblioteca es un buen lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación					
▪ Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo					
▪ El acceso a la biblioteca es el adecuado para todos los usuarios					
▪ La biblioteca es de fácil ubicación dentro de la facultad					

3. GESTION DE LA INFORMACION	1	2	3	4	5
▪ Los catálogos, base de datos y otros instrumentos de búsqueda son fácil de utilizar					
▪ Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información					

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las revistas en versión impresa de la Hemeroteca cubren mis necesidades de información 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El acceso a libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las obras que ha requerido han estado disponibles para su servicio 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la biblioteca dispongo de equipamiento informático (portátiles, tarjetas de acceso a red inalámbrica...) actual y adecuado para trabajar. 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El acceso a todos los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca desde el equipo externo a la UR (domicilio, etc) es satisfactorio 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando participa de las capacitaciones, encuentra que las herramientas tecnológicas son suficientes 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El procedimiento para la búsqueda de la información es práctico y entendible 					

OBSERVACIONES:
