

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE VENEZUELA DE MATURÍN, ESTADO MONAGAS

Lisbeth Álvarez

Dirección de Trabajo: Universidad Bolivariana de Venezuela. Biblioteca. Sede Monagas. Venezuela

Correo: lisbethalvarez@@hotmail.com

Educación Universitaria : Licenciada en Bibliotecología

TSU : Técnico Superior Universitario en Mercadotecnia

Resumen

Los servicios de atención a los usuarios de la Universidad Bolivariana de Maturín, estado Monagas están regidos por normas y pautas internacionales, entre ellas "Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas, elaboradas por REBIUN, Normas para Bibliotecas Universitarias: evaluación de la eficacia, entre otras, donde se garantiza a todos los usuarios que asisten a la Biblioteca la atención oportuna y calidad de la información que permitan la satisfacción del usuario.

La biblioteca universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la ciencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad. Tienen como objetivo garantizar la atención y satisfacción de los usuarios tanto a estudiantes, profesores y empleados de la institución así como de otras Universidades. Son los responsables de garantizar una atención de calidad a sus usuarios de manera oportuna, por lo que a través de este trabajo se busca evaluar el grado de satisfacción y la percepción de calidad de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Bolivariana de Venezuela ubicada en Maturín, estado Monagas.

Los resultados obtenidos son de vital importancia ya que facilitarán la toma de decisiones, para mejorar servicios y determinar cuáles son los factores que pueden influir en la percepción de calidad en la atención de usuarios e infraestructura de la Biblioteca.

Para esta investigación se realizó un estudio cualitativo basado en encuestas, los datos obtenidos tienen como finalidad determinar la satisfacción percibida por los usuarios que asisten a la biblioteca de la UBV, ubicada en Maturín, estado Monagas. En esta investigación no se busca explicar las relaciones entre las variables evaluadas.

El método utilizado fue por muestreo y aleatorio sistemático. Se seleccionaron los primeros usuarios de manera aleatoria y en cada 12 usuarios se aplicaba nuevamente.

Los usuarios beneficiados con este tipo de investigación es en general los estudiantes de la UBV. Con las correcciones que se puedan realizar gracias a los resultados obtenidos, se les podrá brindar una atención de mejor calidad, cumpliendo con sus expectativas. De esta manera el personal aprenderá de una forma más objetiva las dificultades y limitaciones que se presentan en la atención de los servicios de la Biblioteca y a crear e implementar normas para el mejoramiento de los servicios lo que llevará a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Palabras claves: Usuarios, satisfacción, biblioteca, calidad, información.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue realizada en general a la población estudiantil que asiste a la Universidad Bolivariana de Venezuela, Maturín, estado Monagas, quienes son los usuarios de los servicios que brinda esta biblioteca. Con las observaciones y correcciones que se puedan realizar de acuerdo a los resultados obtenidos, se les podrá brindar una atención de mejor calidad, cumpliendo así con el objetivo de la biblioteca.

Evaluar el grado de satisfacción y calidad de los usuarios de la biblioteca de la Universidad Bolivariana de Venezuela, Monagas, es de gran importancia ya que los resultados facilitarán la toma de decisiones, siempre en busca de la mejora de los servicios y determinar cuáles son los factores que pueden influir en la percepción de calidad tanto en la atención recibida por los usuarios así como en la infraestructura. En la investigación realizada no se evidencian problemas importantes o relevantes en el servicio de atención al usuario, se evidencia que un 88% de los usuarios se encuentran satisfechos. En la revisión de los resultados de las encuestas, algunos usuarios sugirieron aumentar la dotación de títulos en diferentes áreas del conocimiento.

RESULTADOS Y LOGROS

La investigación empleada es cuantitativa descriptiva, ya que se busca evaluar a través de la recolección de datos con una encuesta, determinar la satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Biblioteca de la Universidad Bolivariana de Maturín, Estado Monagas. De manera aleatoria se seleccionaron los primeros usuarios y en cada 12 usuarios se aplicaba nuevamente.

En la aplicación de la encuesta no se evidenciaron problemas importantes o relevantes en el servicio de atención a usuarios de la Biblioteca de la UBV, ya que el 88 % de los usuarios se encuentran satisfechos.

Se recomienda realizar en varias Biblioteca universitarias del estado enfocados en el servicio de atención de usuarios, este tipo de mejora en el servicio a fin de generar un cambio en estos servicios de atención de usuarios y reforzar los resultados obtenidos con la encuesta a través de entrevistas a los usuarios y apoyarse en percepción de los empleados de la biblioteca.

El presente procedimiento presenta como limitación la preparación que deben tener aquellos responsabilizados de aplicarlo en estadística matemática ya que el mismo utiliza procedimientos estadísticos avanzados.

En la fase 1 encontramos la caracterización de la biblioteca y diagnóstico de la situación actual cuyo objetivo no es más que visualizar en toda su dimensión la biblioteca que se pretende estudiar teniendo en cuenta los elementos siguientes:

- Recursos humanos
- Recursos económicos
- Infraestructura física
- Mobiliario y equipo
- Colecciones
- Tesis, trabajos de ascenso y otros materiales generados en la institución
- Catalogación y clasificación
- Preparación mecánica
- Los servicios
- Relaciones interbibliotecarias
- Programas de adquisición cooperativa

Para el desarrollo de este paso y los subsiguientes se hizo necesaria la creación del grupo de expertos cuya composición deberá asegurar que esté dotado de conocimientos transdisciplinarios que se complementen, tal y como demanda el objeto de estudio, aunque se considera necesaria una sesión de capacitación relacionada con los elementos teóricos que sostienen esta metodología. En tal sentido se propuso que al menos el grupo se divida en dos partes, una integrada por los principales directivos de las entidades o procesos representados y otra por investigadores encargados de corroborar desde la teoría las opiniones prácticas emitidas por los miembros del primer grupo, se debió tener en cuenta algunas características del experto como son: creatividad, capacidad de análisis, espíritu autocrítico, formación de tipo profesional en la temática abordada, objetividad en los análisis y juicios abordados, nivel de compromiso con los resultados a obtener, entre otros aspectos.

En segundo lugar se aplicó el método de expertos atendiendo a los elementos ya comentados entre el personal especializado para realizar una matriz DOFA que permitió conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas actuales que enfrenta la biblioteca estudiada. La recopilación de la información para la preparación de la matriz se realizó de la forma siguiente:

1. Se trabajó en dos grupos, dividiéndose el equipo de investigación para que un grupo trabajó as fortalezas y debilidades - infraestructura, estado de conservación, evolución del recurso patrimonial, promoción y difusión, categoría, tipología, nivel de escenificación, opciones periféricas y complementarias, valores asociados -, y otros las amenazas y oportunidades - análisis del entorno asociado a gobierno, instituciones públicas, sindicatos, gremios, comunidad, aspectos demográficos, políticos, legislativos.
 2. El resultado del trabajo de los grupos se llevó a una plenaria para valorar las propuestas. Se procedió por las técnicas de reducción de listado y agrupaciones a simplificar la cantidad de elementos que serán utilizados en la matriz, las propuestas que se eliminaron se encierran entre paréntesis.
 3. La reducción y agrupación es fundamental por la cantidad de combinaciones posibles. En la práctica no se debe trabajar con más de cuatro ó cinco combinaciones, pues se hace muy compleja la matriz.
 4. Se articulan las entradas por cada elemento formándose la base de la matriz.
 5. Se combinaron unas propuestas con otras en el siguiente orden: fortalezas con oportunidades/fortalezas con amenazas y debilidades con oportunidades/debilidades con amenazas.
 6. En este proceso se definieron las combinaciones que más incidencia tienen en el desarrollo estratégico futuro en aras de perfeccionar la autenticidad del recurso patrimonial cultural.
- La lógica del procedimiento de análisis de la matriz se basa en interpretar los cuadrantes y las estrategias particulares que encierran y definir las grandes líneas estratégicas a seguir que deben ser pocas y robustas

En el siguiente paso se identificaron las dimensiones de los servicios bibliotecarios, se seleccionaron las dimensiones que mejor describían los servicio bibliotecarios. En este paso se aplicó el método Delphi cuyo objetivo fue obtener el más confiable consenso de opiniones de un grupo de expertos, es necesario evitar la confrontación directa entre ellos. El método Delphi consiste en un interrogatorio a los expertos mediante una serie de preguntas realizadas de forma sucesiva que están relacionadas con el tema investigado. Es un proceso de preguntas, de respuestas y retroalimentación con nuevas preguntas, donde después de varias interacciones se alcanza el consenso. Cada experto es visitado por el investigador quien entrega una carta a cada uno donde se solicitaba su cooperación y se le exponen los detalles necesarios para su trabajo. Se les expresa la importancia de su labor individual y los argumentos que han originado su selección como experto.

El criterio más generalizado es que hay consenso cuando se cumple que $C \geq 75 \%$. El método se desarrolló por rondas consecutivas con entradas y salidas del Grupo de Análisis (conformado por todos los expertos involucrados y facilitado por el investigador principal). Si se obtiene consenso se continúa a la próxima ronda, de lo contrario, se retrocede, se hace la misma pregunta, se reformula la pregunta o se hace una breve introducción explicatoria al experto y así continuar hasta encontrar el consenso.

El criterio de experto que favorece las dimensiones determinando aquellas donde aparece el mayor valor teniendo en cuenta un criterio de Pareto.

Posteriormente en el siguiente paso se diseño y evaluó del instrumento de recopilación de información, se presentó un instrumento de recopilación de información para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio que se presta en la biblioteca, se recomiendan basó el diseño del instrumento de recopilación en el modelo LibQUAL que permitió conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios

Antes de llevar a cabo la aplicación del cuestionario se realizó un requerimiento indispensable el análisis de la fiabilidad y validez del instrumento utilizado. El propósito de la prueba preliminar fue asegurar que el cuestionario alcance las expectativas de los investigadores en términos de información. El primer borrador del cuestionario tiende a ser demasiado largo, con ausencia de variables importantes, preguntas definidas con pobreza de lenguaje, preguntas cargadas o mezcladas. El objetivo es identificar y corregir deficiencias. La prueba preliminar se hace sobre uno o más aspectos del diseño de investigación, para buscar las áreas que necesitan mejorarse. A partir de esta prueba se puede detectar errores potenciales tanto de los encuestados como de los encuestadores. Una prueba preliminar efectiva demanda del investigador ser abierto a la crítica y su voluntad de solucionar las deficiencias.

La fiabilidad es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición

del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición. La fiabilidad de un instrumento de medida se valora a través de la consistencia, la estabilidad temporal y la concordancia inter - observadores.

La consistencia se refiere al nivel en que los diferentes ítems o preguntas de una escala están relacionados entre sí. Esta homogeneidad entre los ítems nos indica el grado de acuerdo entre los mismos y, por tanto, lo que determinará que éstos se puedan acumular y dar una puntuación global. La consistencia se comprobó a través de diferentes métodos estadísticos. El coeficiente alfa de Cronbach es un método estadístico muy utilizado. Sus valores oscilan entre 0 y 1. Se consideró que existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0,7.

La validez es el grado en que un instrumento de medida mide aquello que pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido. A pesar de que se describen diferentes tipos de validez, esta sin embargo, es un proceso unitario y es la validez la que permitirá realizar las inferencias e interpretaciones correctas de las puntuaciones que se obtengan al aplicar un test y establecer la relación con el constructo/variable que se trata de medir.

Validez de contenido: se refiere a si el cuestionario elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Se trata de someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos, que deben juzgar la capacidad de éste para evaluar todas las dimensiones que se desea medir. No cabe, por tanto, cálculo alguno, sólo las valoraciones cualitativas que los investigadores y expertos deben efectuar.

Validez de constructo: evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría del fenómeno o del concepto que mide. La validez de construcción garantiza que las medidas que resultan de las respuestas del cuestionario pueden ser consideradas y utilizadas como medición del fenómeno que queremos medir. Puede ser calculada por diversos métodos, pero los más frecuentes son el análisis factorial y la matriz multirrasgo – multimétodo.

Validez de criterio: relación de la puntuación de cada sujeto con un patrón de oro que tenga garantías de medir lo que se desea. No siempre hay disponibles indicadores de referencia, por lo que, muchas veces, en la práctica se recurre a utilizar instrumentos que han sido respaldados por otros estudios o investigaciones y ofrecen garantías de medir lo que se desea. Al tener en cuenta el tipo de variables, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson (variables cuantitativas) o cálculo de la sensibilidad y especificidad (variables cualitativas).

En la fase 2 de la aplicación, se procedió primero a determinar la muestra con el fin de determinar el número adecuado de usuarios a estudiar, se recomendó utilizar la determinación del tamaño de la muestra para estimar la proporción. El tamaño de la muestra se obtiene al asumir un error estándar de la distribución muestral de proporciones y del valor crítico K.

Además se recomienda aplicar el muestreo no probabilístico por conveniencia en donde no existe control de las personas incluidas en la muestra. Luego se procedió a la recogida, preparación y procesamiento de datos, cuyo objetivo fue procesar y analizar los datos de forma ordenada y adecuada para conocer los resultados según la muestra tomada. Se aplicó el cuestionario a los usuarios y luego se realiza su análisis del mismo a través de las funciones de edición, codificación y tabulación. Almacenamiento del conjunto de datos utilizables en la matriz de datos. El procesamiento univariado, bivariado y multivariado de los datos encontrados se realizó mediante la utilización del paquete IBM SPSS 20. Métodos, técnicas y herramientas: Análisis de datos a través del uso del IBM SPSS 20. Trabajo en grupo, método de expertos a través del Coeficiente de Concordancia de Kendall.

Se presentaron los hallazgos de la investigación para exponer los satisfactores e insatisfactores relacionados con los servicios que brinda la biblioteca. Con los resultados del procesamiento de los datos se realizaron tablas y gráficos los cuales se interpretan para permitir una retroalimentación a la biblioteca, es decir, conocer lo que observa, piensa y desea el usuario y convertir estos deseos en entradas del sistema, con el objetivo de que el centro sepa satisfacer las necesidades que manifiestan sus usuarios. Se identificaron las oportunidades de cambios, recogidas en las demandas de los mismos lo que permite hacer más fiables planificaciones futuras en la prestación del servicio.

El grado de satisfacción y percepción de la calidad de los usuarios de la biblioteca de la UBV, de Maturín, estado Monagas, es positivo en un 88 %, se considera que el servicio ofrecido es de calidad y por lo tanto los usuarios están satisfechos.

La infraestructura, es decir las instalaciones físicas de la Biblioteca son calificadas como adecuadas por el 80 % de los usuarios, por lo que se considera que son unas buenas.

El 85 % de los usuarios atendidos en la biblioteca, están muy satisfechos con la atención recibida y el 15 % satisfechos.

Ningún usuario fue atendido de manera descortés durante el uso de la Biblioteca. El 92 % manifestó que recibió del personal un trato fue amable y respetuoso y un 8 % el trato recibido fue poco amable e irrespetuoso.

No se evidencian problemas importantes en el servicio de atención de usuarios prestado por el la Biblioteca de la UBV, ya que el 88 % de los usuarios se encuentran satisfechos.

Conclusiones

A través del estudio realizado para valorar la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Bolivariana de Maturín, se observa que los resultados obtenidos a través del instrumento de evaluación utilizado demuestran que los niveles de satisfacción y la valoración de la calidad en el 88 % de los usuarios es positivo.

En el análisis del resultado sobre el trato que reciben los usuarios de la biblioteca de la UBV por parte de los empleados que prestan el servicio, se evidencia que el trato es el adecuado.

Bibliografía

1. **Acedo Gómez, J.; Suárez García, Y.** (2002). Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en la sucursal CIMEX Oriente Norte. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.
2. **Cochram, W. G.** (1999). Técnicas de muestreo. Compañía Editorial Continental, S.A. México.
3. **Cronbach, L. J., & Meehl, P. C.** (1955). Construct validity in psychological tests. 52, *Psychological Bulletin*, 281-302.
4. **Cronbach, L. J. (1951).** Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* (16), 297-334.
5. **Cruz Romero, A.; González Zúñiga, A.** (2000). Medición de la satisfacción del cliente en el aeropuerto "Frank País". Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.
6. **Fernández Clúa, Margarita de Jesús** (2002). Calidad integral de los servicios. El reto para el nuevo milenio. Ponencia. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba.
7. **Fernández Perdomo, Y.; Montero González, I.** (2002). Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en la división territorial de SEPSA en Holguín. Ponencia al Forum Ramal Nacional de Ciencia y Técnica. Ministerio de Educación Superior. La Habana. Cuba
8. **Figueredo Ojeda, W.; Sánchez Perea, Y.** (2000). Aplicación del programa de mejora de calidad en el Club Amigo Guardalavaca. Estandarización. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.
9. **García Vidal, G. et. al.** (2005) Marketing de los servicios. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". CEGEM. Documento electrónico. Archivo 325.50kb, 111p.
10. **García Salazar, R.** (1997). El indicador satisfacción del cliente: su modelación matemática en unidades de servicios gastronómicos. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.
11. **Melenilla Romero, G.; Delgado Castellano, Y.** (2000). Procedimiento metodológico para evaluar la satisfacción del cliente en entidades hoteleras. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.
12. **Noda Hernández, M. E.** (2000) La medición de la calidad del servicio a partir del indicador satisfacción del cliente. Memorias del XX Congreso Panamericano de Ferrocarriles (CD-Room). La Habana, Cuba.
13. **Noda Hernández, M. E.** (1997). Procedimiento metodológico para medir la satisfacción del cliente, Tesis en opción del título de Master en Matemática Aplicada, Universidad de Holguín, Cuba.
14. **Noda Hernández, M. E.** (2004) Modelo y procedimiento para la medición y mejora de la satisfacción del cliente en entidades turísticas. Tesis en opción al grado científico de

Doctora en Ciencias Técnicas. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Ingeniería Industrial. Santa Clara. Cuba.

15. Peña Cables, Maritza (1999) Programa para el mejoramiento de la calidad en los servicios. Trabajo de diploma de Ingeniería Industrial. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Tutora: M.s.C. Marcia Noda Hernández.