

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**Facultad de Gestión y Alta Dirección**



Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción con la universidad aplicado a los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial que presenta:

*Carolina Maria Fe Aguirre Debernardi*

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión con mención en Gestión Social que presenta:

*Rodrigo Manuel Gutierrez Huerto*

Asesor:

*Daniel Miguel Peralta Melgar*

Lima, 2024

La tesis:

**Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción con la universidad aplicado a los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras**

ha sido aprobada por:

---

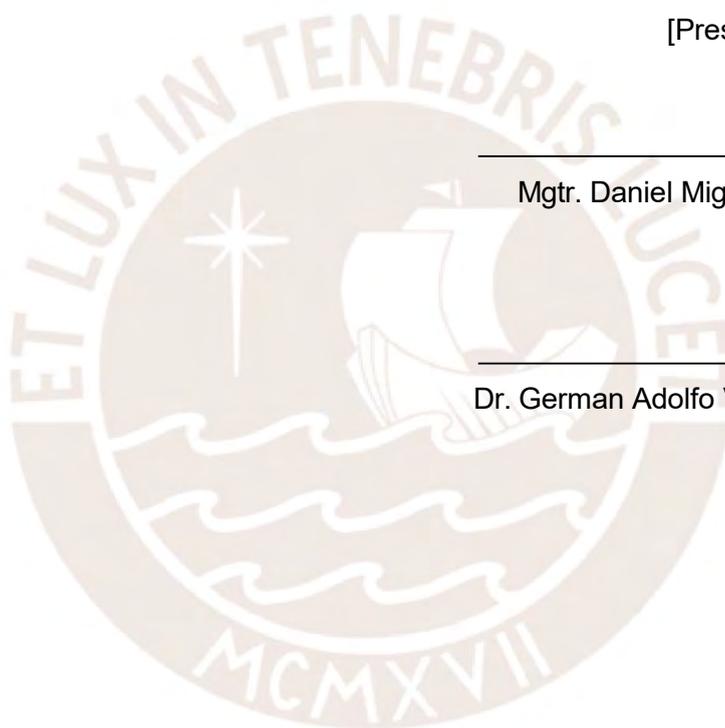
Mgr. Franco Alberto Riva Zaferson  
[Presidente del Jurado]

---

Mgr. Daniel Miguel Peralta Melgar  
[Asesor Jurado]

---

Dr. German Adolfo Velasquez Salazar  
[Tercer Jurado]



## INFORME DE SIMILITUD

Yo, Daniel Miguel Peralta Melgar, docente de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis titulada Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción con la universidad aplicado a los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras, de los autores Carolina Maria Fe Aguirre Debernardi y Rodrigo Manuel Gutierrez Huerto dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 16%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 06/11/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 06 de noviembre de 2024

Apellidos y nombres: Peralta Melgar, Daniel Miguel	
DNI: 08192451	Firma: 
ORCID: 0000-0002-9607-3655	

Agradecemos de manera especial a nuestro asesor, Daniel Peralta, por su valiosa guía y dirección para orientarnos de forma continua durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Agradecemos además a todos los profesores quienes contribuyeron en nuestro desarrollo profesional.



Agradezco a Dios porque todo lo bueno proviene de Él. Agradezco a mis padres Elmer y Blanca por su confianza, enseñanza, esfuerzo y guía en cada etapa. Agradezco a mi hermana Gavi por motivarme a seguir adelante. Me inspiran a ser mejor profesional que ejerce su carrera con amor y servicio.

**Carolina Maria Fe Aguirre Debernardi**

A mi madre, quien con su confianza y cariño me apoyó incondicionalmente. A mi padre, que desde arriba me acompaña en cada etapa de mi vida. Y, finalmente, a mi hermana, de quien me siento sumamente orgulloso. Este logro es para ustedes.

**Rodrigo Manuel Gutierrez Huerto**



## RESUMEN

Las bibliotecas universitarias cumplen una función clave en el ámbito educativo, proporcionando un servicio de excelencia y apoyando el aprendizaje. La presente investigación evalúa la calidad del servicio de la Biblioteca Central PUCP desde la perspectiva de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras durante el periodo académico 2023-2.

Se aplicó una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional con diseño no experimental transversal. El “Cuestionario de investigación PUCP”, basado en los modelos LibQUAL y Servqual, fue el instrumento utilizado, compuesto por 22 ítems valorados en una escala Likert del 1 al 5. Se evaluaron tres dimensiones: compromiso con el servicio, biblioteca como lugar y control de la información. Para el análisis de información, se utilizó el enfoque de percepción y expectativa del modelo Servqual. Además, el cuestionario obtuvo un coeficiente Alpha superior a 0.8, lo que asegura su alta fiabilidad, y se aplicó la prueba no paramétrica Wilcoxon.

Los resultados mostraron que las tres dimensiones presentaron brechas positivas, lo que indica que la calidad de la biblioteca superó las expectativas de los usuarios, quienes se mostraron satisfechos. El servicio de la biblioteca fue el mejor valorado, seguido de los espacios físicos y los recursos de control de información. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora con respecto a los espacios disponibles que se ofrecen, debido a que una pregunta sobre los espacios disponibles no superó las expectativas de los encuestados. En consecuencia, se recomendó una propuesta de mejora.

**Palabras claves:** Bibliotecas universitarias, calidad del servicio, LibQUAL, Servqual, satisfacción universitaria.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>4</b>
1. Problema de investigación .....	4
2. Justificación .....	9
3. Preguntas de investigación .....	12
3.1. Pregunta general .....	12
3.2. Preguntas específicas .....	12
4. Objetivos de la investigación .....	12
4.1. Objetivo general .....	12
4.2. Objetivos específicos .....	12
5. Viabilidad .....	13
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
1. Calidad .....	14
2. Servicio .....	15
3. Calidad del servicio .....	16
4. Modelos explicativos de la calidad de servicio .....	18
4.1. Modelo LibQual .....	18
4.2. Modelo SERVQUAL .....	20
4.3. Modelo de Gronroos .....	21
5. Modelo de medición: Escala de Likert .....	22
6. Gestión de la calidad .....	23
6.1. La Casa de la Calidad .....	25
7. Satisfacción del servicio .....	26
8. Biblioteca universitaria .....	28
8.1. Calidad de biblioteca universitaria .....	31
9. Literatura relacionada .....	32
<b>CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL</b> .....	<b>38</b>
1. Análisis del ámbito sectorial .....	38
1.1. Sector universitario en el Perú .....	38
1.2. El modelo educativo PUCP .....	39

1.3. Estudios Generales Letras .....	40
1.3.1. Cantidad de estudiantes .....	40
2. Análisis del servicio de bibliotecas .....	40
2.1. Servicio del Sistema de Biblioteca PUCP .....	45
<b>CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>48</b>
1. Secuencia metodológica .....	48
2. Enfoque de la investigación .....	49
2.1. Triangulación de datos .....	49
3. Alcance de la investigación .....	50
4. Diseño metodológico .....	51
5. Selección muestral .....	51
5.1. Unidad de muestreo .....	51
5.2. Población .....	52
5.3. Muestra .....	52
6. Técnicas de recolección de datos .....	54
6.1. Encuesta .....	55
6.2. Instrumento .....	56
6.2.1. Preparación del instrumento .....	57
6.2.2. Construcción del instrumento .....	57
7. Definición operacional de las variables de la investigación .....	60
<b>CAPÍTULO 5: HALLAZGOS .....</b>	<b>67</b>
1. Análisis de las tres dimensiones .....	67
1.1. Recolección de datos del cuestionario .....	67
1.2. Descripción de las tres dimensiones modelo LibQual .....	68
1.3. Codificación de las preguntas del cuestionario .....	70
2. Análisis de Preguntas complementarias .....	70
2.1. Descripción sobre preguntas complementarias .....	70
2.2. Codificación de las preguntas complementarias del cuestionario .....	71
2.3. Resultados sobre la satisfacción .....	71
2.4. Resultados del nivel de importancia .....	73
2.5. Resultados de fuentes de información .....	74
3. Información general de la muestra .....	75

3.1. Resultados de distribución de la muestra.....	75
3.2. Resultados de asistencia semanal.....	76
4. Análisis descriptivo de los datos según dimensión.....	76
4.1. Descripción e interpretación de la calidad del servicio de biblioteca.....	76
4.2. Resumen por dimensiones LibQual.....	79
4.3. Detalle de resultados por pregunta.....	80
5. Análisis estadístico de los datos.....	81
5.1. Verificación de normalidad.....	82
5.2. Análisis de fiabilidad.....	83
5.3. Análisis de brechas.....	83
5.4. Análisis factorial de las preguntas del cuestionario.....	87
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
1. Conclusiones.....	91
2. Recomendaciones.....	95
3. Propuesta de mejora.....	96
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>99</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>108</b>
ANEXO A: Cuestionario de la Investigación PUCP.....	108
ANEXO B: Perfil del estudiante de Estudios Generales Letras.....	112
ANEXO C: Matriz de consistencia.....	113

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Datos de los elementos para la determinación muestral .....	54
Tabla 2: Número de Ítems del Cuestionario LIBQUAL+ .....	57
Tabla 3: Cuestionario LIBQUAL Percepción adaptado para la Biblioteca Central .....	58
Tabla 4: Cuestionario LIBQUAL Expectativa adaptado para la Biblioteca Central.....	59
Tabla 5: Preguntas Adicionales calidad de servicio para la Biblioteca Central .....	60
Tabla 6: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.....	64
Tabla 7: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión servicio.....	68
Tabla 8: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión espacio .....	69
Tabla 9: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión de información.....	69
Tabla 10: Codificación de las Preguntas del Cuestionario dimensiones Libqual .....	70
Tabla 11: Preguntas complementarias a los estudiantes de Letras .....	71
Tabla 12: Codificación de las preguntas complementarias .....	71
Tabla 13: Estadísticos Descriptivos de Satisfacción Global.....	72
Tabla 14: Estadísticos Descriptivos de Nivel de importancia .....	74
Tabla 15: Distribución de los niveles de servicio percibido y esperado .....	77
Tabla 16: Distribución de los niveles de espacio percibido y esperado.....	78
Tabla 17: Distribución de los niveles de información percibido y esperado.....	78
Tabla 18: Estadísticas de Percepción por Dimensión.....	79
Tabla 19: Estadísticas de Expectativas por Dimensión .....	80
Tabla 20: Estadísticas de Percepción por Pregunta .....	80
Tabla 21: Estadísticas de Expectativas por Pregunta.....	81
Tabla 22: Separación por dimensión.....	82
Tabla 23: Prueba de normalidad .....	82
Tabla 24: Resultado de fiabilidad del total de encuestas .....	83
Tabla 25: Análisis de fiabilidad con Alpha de Cronbach por dimensiones LIBQUAL .....	83
Tabla 26: Rangos de comparación para cada par de variables .....	84
Tabla 27: Estadísticos de prueba Wilcoxon.....	85
Tabla 28: Modelo de brechas por dimensión.....	85
Tabla 29: Modelo de brechas por preguntas .....	85
Tabla 30: Ponderación de dimensiones .....	86

Tabla 31: Análisis de brechas de puntajes ponderados por dimensiones .....	87
Tabla 32: Matriz Varianza Total Explicada .....	89
Tabla 33: Matriz de componentes rotado .....	90
Tabla 34: Plan de acción en la dimensión biblioteca como espacio .....	97
Tabla 35: Plan de acción dimensión Control de información .....	98



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Definición de calidad por diversos autores .....	15
Figura 2: Características distintivas de los servicios .....	16
Figura 3: Dimensiones de la calidad del servicio LIBQUAL.....	19
Figura 4: Expectativas del nivel del servicio.....	19
Figura 5: Dimensiones de la calidad de servicio SERVQUAL.....	20
Figura 6: Brecha sobre calidad de servicio .....	21
Figura 7: Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos .....	21
Figura 8: Respuesta de satisfacción al evaluar la calidad de servicio.....	28
Figura 9: Total de universidades al 2023.....	38
Figura 10: Gobiernos Locales que tienen BPM 2023 .....	44
Figura 11: Condiciones Básicas de Calidad .....	45
Figura 12: Condición de las universidades 2023.....	45
Figura 13: Modelo teórico de la investigación .....	63
Figura 14: Nivel de satisfacción de la muestra.....	72
Figura 15: Nivel de importancia de biblioteca de la muestra.....	73
Figura 16: Fuentes de información de la muestra .....	74
Figura 17: Distribución de la muestra por año de ingreso .....	75
Figura 18: Frecuencia de la muestra de asistencia a Biblioteca Central.....	76

## INTRODUCCIÓN

En el sector educativo, específicamente las bibliotecas, la evaluación de la calidad de servicio ha sido una práctica poco desarrollada en las investigaciones realizadas por las mismas instituciones educativas. No obstante, con el paso del tiempo, ha quedado patente la importancia de la evaluación de los servicios para una gestión efectiva de las bibliotecas universitarias y para garantizar que los alumnos alcancen un alto nivel de competencia académica. Por otra parte, a través de un análisis de las actividades de la biblioteca universitaria, es posible identificar oportunidades de mejora y desarrollar nuevas propuestas. De esta manera, para un análisis completo, es importante tomar en consideración el servicio ofrecido, ya que esto permite satisfacer las necesidades del usuario. Una de las herramientas para evaluar la calidad de servicio es mediante la implementación de un modelo que permita identificar tanto mejoras como deficiencias y oportunidades en el servicio brindado.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP y su relación con la satisfacción general con la universidad de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras, con la finalidad de proponer mejoras. Para lograr esto, se empleó un cuestionario basado en la metodología LibQual para analizar los niveles de calidad de servicio. Además, se utilizó el enfoque SERVQUAL para abordar tanto las expectativas como las percepciones de los estudiantes sobre el servicio de la biblioteca universitaria. El cuestionario utilizado se denominó “Cuestionario de la Investigación PUCP”, el cual incluye las metodologías mencionadas y preguntas relacionadas con la satisfacción, la importancia y el uso de fuentes digitales. Se pretende implementar un plan de mejora adaptado a las problemáticas identificadas, con el objetivo de que la unidad de información contribuya efectivamente al logro de la misión y objetivos de la PUCP.

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional, con diseño no experimental y transversal. El modelo LibQUAL permitió integrar las dimensiones de la calidad, que incluyen Compromiso con el servicio, Biblioteca como lugar y Control de información. Asimismo, para evaluar cada una de estas dimensiones, se utilizó el enfoque del modelo SERVQUAL, que abarca tanto las expectativas como las percepciones. Es importante mencionar que cada dimensión fue evaluada mediante diferentes ítems en una escala de Likert predeterminada, que va desde la escala 1 hasta el 5. La población de estudio estuvo compuesta por un total de 4889 alumnos perteneciente a la Facultad de Letras del ciclo académico del 2023-2 de la Pontificia Universidad Católica del Perú, y el tamaño de la muestra para la investigación fue de 356 estudiantes.

Esta investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es la evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP desde la percepción de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?. Para desarrollar esta evaluación, se abordarán 5 capítulos. A continuación, se va a detallar la estructura del trabajo de investigación.

En el primer capítulo se desarrollará la delimitación del problema de investigación dentro del contexto y se formulará la justificación. A partir de ello, se plantean las preguntas y objetivos de investigación. Finalmente, se abordarán los argumentos que respaldan la viabilidad del estudio.

En el capítulo dos se presenta el fundamento teórico, que incluye la recopilación de consideraciones con base teórica, investigaciones y literatura relevante con el fin de sustentar el estudio. De esta manera, se comienza con las bases teóricas de la calidad y el servicio, así como de la calidad del servicio. Además, se discuten los modelos explicativos de la calidad de servicio LibQual y SERVQUAL, y se abordan temas de satisfacción, calidad de biblioteca universitaria, entre otros conceptos relacionados, que brindan sustento teórico y sirven de apoyo y guía para la investigación.

En el capítulo tres se aborda el marco contextual del estudio. Para ello, se identificarán aspectos descriptivos de la institución, tales como el modelo educativo de la PUCP y la descripción de la Facultad de Estudios Generales Letras. Sumado a ello, se profundizará en temas relacionados a la biblioteca, desde su papel a nivel latinoamericano hasta el Sistema de Biblioteca en la PUCP. Esta información, va a permitir obtener un panorama real del entorno.

La metodología de la investigación se presenta en el capítulo cuatro, donde se abordan los siguientes aspectos: secuencia metodológica, enfoque, alcance, diseño de la investigación, muestra, técnicas para la recolección de información y la definición operacional de las variables.

Una vez completado el trabajo de campo, en el capítulo cinco se presentan los resultados de la investigación, así como su análisis e interpretación. En los primeros dos subapartados, se describirá conceptualmente el cuestionario utilizado en la investigación y se identificarán los niveles de satisfacción, importancia y uso de fuentes digitales del servicio de biblioteca. Seguidamente, en el siguiente subapartado, se proporcionará información general sobre la muestra. Además, en el subapartado cuatro se llevará a cabo un análisis descriptivo por cada dimensión del modelo LibQual. Finalmente, se realizará un análisis estadístico de los datos de los encuestados, que incluirá el análisis de normalidad, fiabilidad, análisis de brechas y análisis factorial.

Finalmente, se detallan las conclusiones obtenidas a partir de los hallazgos encontrados. Se identifica como valoran los estudiantes este servicio y en qué aspectos la

biblioteca puede mejorar el servicio prestado. Además, en base a los resultados y el fundamento teórico, se proponen una serie de recomendaciones y propuestas de mejora para el servicio de la Biblioteca Central PUCP.



## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El problema de investigación surge de la importancia estratégica de las bibliotecas universitarias como centros de apoyo educativo dentro de las universidades. Existe una creciente demanda de servicios de calidad por parte de los estudiantes, pero la falta de estudios recientes y exhaustivos que aborden la evaluación de los servicios bibliotecarios en la PUCP es evidente. En este sentido, debido a que no existe data actualizada referida a la percepción de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras, resulta conveniente partir desde ese punto. Para ello, la investigación requiere desarrollar un instrumento de evaluación adaptado a la realidad y las necesidades de los usuarios, basándonos en modelos estudiados en distintas realidades educativas.

A partir del sector educativo superior, la adaptabilidad a un contexto cada vez más virtualizado representa otro desafío para la cultura bibliotecaria y sus servicios. Esto abre oportunidades para una investigación enfocada en evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios y la satisfacción del usuario. Finalmente, tomando como base los resultados de la investigación, se podrán generar propuestas de mejoras que estén estrechamente relacionadas con la naturaleza de una adecuada gestión de calidad.

En el primer capítulo se va a desarrollar a profundidad la delimitación del problema de investigación dentro del contexto, la formulación de la justificación. A partir de ello, se van a plantear las preguntas y objetivos de investigación. Finalmente, se abordan los argumentos para que el estudio sea viable.

### **1. Problema de investigación**

En el sector educativo, se identifican un aumento significativo causados por el incremento en la oferta y la demanda. El ámbito académico de Perú no ha permanecido ajena ante esta tendencia, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022; INEI 1997) para el año 1990 había 312 mil matriculados en universidades; luego, en el año 2012 se encontraba 1,02 millones de estudiantes matriculados y para el año 2022 esta cifra sigue en aumento con más de 1,5 millones estudiantes matriculados en una universidad tanto pública como privada. Cuando se trata de universidades se distingue que cada institución de educación superior se dirige a un público objetivo. Estas diferencias pueden ser en términos de carreras profesionales, programas de extensión, servicios complementarios a la formación académica, entre otros. Por lo tanto, es importante saber si los servicios brindados crean altos niveles de satisfacción y aceptación de los estudiantes. (Luque, 2019). De ello se infiere, que en esta creciente industria educativa para que una universidad tenga ventaja competitiva frente a otras es necesario evaluar la percepción de

sus estudiantes para así identificar la satisfacción, puntos de mejora que le permitan tanto ser atractiva para los posibles estudiantes como competentes frente a otras universidades.

Últimamente, han habido diferentes investigaciones a nivel de Latinoamérica en torno al concepto de calidad vinculado con los servicios administrativos en el ámbito educativo. Esto no quiere decir que los servicios educativos previos fueran deficientes, sino que priorizaban la calidad educativa sobre la gestión de calidad y servicio. No obstante, este concepto relacionado a la “calidad en torno al servicio” ha tomado relevancia. Asimismo, indicaron que, en el ámbito peruano, es viable llevar a cabo una evaluación para medir el grado de satisfacción con el servicio ofrecido (Singh et al., 2018). Se resalta un cambio en el enfoque de las investigaciones en Latinoamérica, específicamente en el ámbito educativo, donde se ha observado un creciente interés por la calidad de los servicios administrativos.

Las instituciones educativas privadas de Lima realizan evaluaciones periódicas para determinar si se presta un servicio de calidad al público y para determinar los aspectos positivos y negativos de la relación con el cliente. Grande (2020), mediante una revisión de los servicios universitarios, indicó que la evaluación debe ser un proceso constante que comience desde el inicio de la prestación del servicio y se extienda hasta la consecución de sus resultados y efectos. De esta forma, se podrá suministrar información necesaria para implementar ajustes o mejoras que el servicio pueda necesitar. A lo largo del tiempo ha habido un crecimiento de alumnos en la Universidad, en el ciclo 2013-2 había un total de 4153 estudiantes matriculados en Letras y en el ciclo 2023-2 había un total de 4889 (ver Anexo B). Este incremento conlleva plantearse algunos desafíos relacionados con el servicio educativo, la capacitación del personal, la calidad de enseñanza para hacer frente y que la PUCP mantenga su prestigio en el ámbito educativo.

Con relación a la calidad de servicio como ventaja competitiva entre universidades, es necesario destacar el recorrido del contexto educativo y su calidad en el Perú. El Ministerio de Educación (MINEDU, 2017) detalló que la manera en la cual el Perú ha venido afrontando los recursos limitados en materia de educación, es mediante un avance con impacto negativo en la calidad. En otros términos, se ha priorizado el proceso de cobertura educativa a nivel territorial y no se ha priorizado la calidad educativa. El servicio se vio aún más afectado en las instituciones educativas de provincias, puesto que el Estado se vio en la posición de financiar, proporcionar y priorizar los servicios en zonas urbanas, disminuyendo la calidad de servicio.

En diferentes palabras, se ha dado prioridad al aumento de la cobertura educativa, lo cual se refleja en el crecimiento de instituciones de educación superior, aunque esto ha sido a expensas de la calidad del servicio ofrecido

Respecto a ello, organismos como la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2013) et al. Se señala que en América Latina y el Caribe han logrado

avances notables en la reducción de la pobreza, el hambre, la desnutrición, la mortalidad infantil y el acceso al agua. Sin embargo, persisten las desigualdades. Es así que la calidad deficiente de la educación en dicha región no facilita la integración laboral ni contribuye al desarrollo de una conciencia cívica sólida, una participación política informada y una mejor integración social. Es por ello que se debe intensificar la necesidad de una mejora en la calidad en el entorno educativo.

Entendida la necesidad de una mejora en torno a los estándares de calidad, es necesario mencionar como su mejora constituye una ventaja competitiva en el mercado. Uno de los factores determinantes es la evidencia en el impacto de los salarios de los estudiantes con títulos académicos de instituciones de educación superior universitaria, Según Sánchez et al. (2022), los estudiantes provenientes de instituciones que cumplan con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) experimentan una diferencia significativa de hasta un 9% en comparación con aquellos que obtienen títulos de universidades que no cumplen con las CBC. Además, también se identificó una mejora en los ingresos a lo largo del tiempo en los egresados de universidades con estándares de calidad en comparación a universidades sin CBC.

Por otro lado, según la Encuesta Nacional de Lectura elaborada en el año 2022 a la población peruana entre 18 a 64 años se rescatan los siguientes datos. Es importante mencionar que las siguientes cifras citadas son en base a los últimos 12 meses de la muestra. Entre los datos (INEI y Ministerio de Cultura del Perú [MINCUL], 2023) “los tipos de publicaciones más leídas por los peruanos se identifica que el 63.4% fueron periódicos, el 47.3% libros y el 22.5 % revistas”(pp. 15-16). Además, en cuanto a la “asistencia de biblioteca según área geográfica se revela que a nivel nacional el 6.5 % de la población asistió a la biblioteca. Mientras que en el ámbito urbano el 7.2% y en el área rural el 3.1%” (INEI y MINCUL, 2023, p. 150). Asimismo, en cuanto al “promedio de libros leídos en la población escolarizada de 18 a 64 años es de 4 libros. Mientras que en la población lectora del área urbana fue de 4.1 y en el área rural fue de 2.5 libros” (INEI y MINCUL, 2023, p. 95). Estos datos que caracterizan los hábitos de lectura en los últimos 12 meses demuestran que existe un bajo nivel de hábito de lectura a nivel de la sociedad peruana. Es por ello que se intensifica la necesidad de que la biblioteca sea un espacio para el fomento del aprendizaje.

En cuanto al nivel estudiantil, a raíz de la pandemia COVID-19, se decretó un estado de emergencia de aislamiento en el periodo 2019-2021, por ello, el sistema educativo de la PUCP tuvo que migrar a un entorno digital y remoto, por este motivo, los estudiantes al no asistir presencialmente, manifestaron una falta de utilización de estos servicios de biblioteca. En el año 2022, los estudiantes retornaron al sistema educativo presencial y

surgió el reto de familiarizar al alumnado con la finalidad de que el futuro egresado pueda ser capaz de producir un alto conocimiento académico (Velmurugan et al., 2019).

Referente a la calidad y satisfacción de servicio de bibliotecas, un estudio entre estudiantes universitarios de Lima revela que el 29% muestra desinterés en conocer los servicios ofrecidos por la biblioteca de su universidad, el 16% refiere que no encuentra personal disponible al momento de realizar un servicio de préstamos de bibliografía, asimismo, el 23% se encuentra insatisfecho con el personal que trabaja en las bibliotecas centrales dado que, no demuestran disposición de ayuda ni la información que necesitan para resolver sus dudas. Por otro lado, el 64% también indica insatisfacción porque la biblioteca no organiza charlas de capacitación para el uso de los servicios que brinda, además, el 46% considera insuficiente la cantidad de asientos para la sala de lecturas y un inadecuado ambiente que ofrece la biblioteca (Carranza, 2018). Estos resultados revelan una serie de aspectos de mejora en torno a la calidad y satisfacción en el servicio de biblioteca. Además, este desinterés por partes de los estudiantes por conocer los servicios bibliotecarios disponibles, se evidenciaron problemas como la falta de personal disponible para préstamos de bibliografía, la insatisfacción con la actitud y disposición del personal de las bibliotecas centrales, la ausencia de charlas de capacitación y la percepción de insuficiencia en la infraestructura y el ambiente de estudio. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar la gestión y el acceso a los servicios bibliotecarios para satisfacer las necesidades de los estudiantes universitarios

Es relevante el análisis de la calidad de servicio en centros bibliotecarios pertenecientes a universidades, ya que ha tomado poca trascendencia en los últimos años en el Perú; por lo que, las investigaciones sobre calidad de servicios bibliotecarios son escasas para realizar una valoración adecuada y actualizada que nos permita evidenciar las propuestas de mejora estratégica que se deben realizar. Conforme han evolucionado las necesidades de incremento del compromiso social por parte de las instituciones educativas, entre las cuales la biblioteca destaca por su conexión con los estudiantes, las tendencias a nivel mundial han impuesto lineamientos adicionales a las universidades para garantizar la calidad de los planes de estudio curriculares, investigación. En este sentido, alineadas con la misión universitaria, las bibliotecas deben ser pilares para alcanzar tales objetivos (Paredes et al., 2018). Esto demuestra el valor que representa la biblioteca para la universidad como un nexo con los alumnos, contribuye al aprendizaje. Así, como el valor para que el conocimiento se siga expandiendo en la creación de nuevas investigaciones

Por otro lado, es necesario expresar que los resultados de un estudio de calidad de servicio permiten generar mejoras en aspectos prácticos Verde (2014) explica que el personal encargado de las bibliotecas y los propios bibliotecarios consideran, en muchos de los casos, que los usuarios no perciben un cambio destacable en la prestación de los

servicios, debido a que las mejoras no son significativas, además de verse limitadas a aspectos internos. En este sentido, la necesidad de un componente práctico de mejora externa para el usuario se ve indispensable; para ello, es necesario profundizar y formalizar los estudios de calidad y satisfacción de los usuarios. En base a los resultados recopilados, el área administrativa brinda la oportunidad de generar propuestas tangibles, las cuales serán percibidas de manera transparente en los estudiantes.

De esta manera, el problema de investigación radica en la necesidad de evaluar y mejorar el estándar de los servicios ofrecidos por las bibliotecas en el ámbito de las instituciones universitarias en Perú, específicamente enfocándose en la Biblioteca Central en mención. El problema surge por la importancia estratégica de las bibliotecas universitarias para respaldar la misión educativa de la institución, junto con el incremento de la demanda de servicios de calidad para los estudiantes. A nivel empírico, la necesidad de la presente investigación recae en la escasez de investigaciones recientes que aborden de manera exhaustiva la evaluación de los servicios ofrecidos por las bibliotecas de la PUCP. Por ello, es necesario profundizar en un instrumento que permita adaptarse a la realidad que perciben los usuarios sobre los servicios percibidos.

Para fines de la presente investigación, se va a tomar de referencia al modelo teórico de la encuesta LibQUAL+. Este instrumento fue desarrollado como parte de un proyecto experimental basado en el modelo Servqual de Parasuraman et al. (1985), adaptado específicamente para medir la calidad de servicio en el contexto de las bibliotecas universitarias. LibQUAL+ permitirá medir la percepción de los usuarios sobre el servicio proporcionado por las Biblioteca Central PUCP, con el propósito de identificar áreas con deficiencias u oportunidades de mejora en relación a la gestión de la calidad de la universidad. De esta manera, el modelo permite medir la percepción de los usuarios a través de la evaluación de dimensiones, las mismas que son abordadas en las preguntas del cuestionario.

Para el desarrollo del cuestionario a utilizar, se optó por utilizar tres dimensiones: compromiso con el servicio, la biblioteca como lugar y control de la información. Según lo describe Fushimi (2010), la dimensión de servicio incluye aspectos como empatía, responsabilidad, seguridad y confiabilidad. Con respecto a la dimensión de espacio, esta abarca los servicios tangibles y el ambiente de estudio, por lo que está relacionado cómo los usuarios perciben la infraestructura de la biblioteca. Finalmente, con respecto a la dimensión de información, permite evaluar los instrumentos que los usuarios utilizan para buscar y encontrar la información de manera práctica. Esto incluye el acceso a la información, a través de las plataformas virtuales y presenciales, la base de datos disponible del Sistema de Bibliotecas PUCP.

## 2. Justificación

Según los valores establecidos, las bibliotecas representan un espacio de vocación de servicio constante y colaborativo. Las bibliotecas muestran el valor que aportan a la comunidad educativa, especialmente, en tiempos de crisis, revalorizando su colección y servicios a través del acceso a la información, base de datos científicas y académicas (Décima et al., 2018). La biblioteca desempeña un papel importante en la enseñanza e investigación universitaria. Es así que contribuyen mediante la accesibilidad de la información. Además, las bibliotecas universitarias también colaboran en el desarrollo académico de los estudiantes, fusionando los recursos bibliográficos convencionales con las tecnologías de la información y las comunicaciones, lo que promueve una educación integral para sus usuarios (Figueredo et al., 2013). En este sentido, se resalta la importancia del compromiso de las instituciones educativas hacia los usuarios y la evaluación intrínseca de sus recursos.

Tomando como espacio del trabajo de investigación a la PUCP, es necesario hacer una evaluación de las percepciones actuales de sus estudiantes en relación con el Sistema de Bibliotecas. Las responsabilidades que tienen lugar en las bibliotecas se pueden clasificar en tres categorías principales: 1) Investigación, que involucra la exploración de métodos novedosos 2) el desarrollo de sistemas y herramientas que satisfagan las necesidades de los usuarios y 3) Administración, relacionada con la supervisión de sistemas de información, provisión de servicios y la orientación a los usuarios (Currás, 2004). Esta cita resalta la diversidad de responsabilidades que asumen las bibliotecas, desde la investigación para mejorar métodos y herramientas, hasta la administración de sistemas de información y la prestación de servicios personalizados a los usuarios. Es evidente que las bibliotecas desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades informativas y de investigación de sus usuarios.

A nivel teórico, la investigación se justifica debido a que puede contribuir a incrementar el conocimiento sobre la calidad del servicio y la satisfacción con la universidad que tienen los estudiantes con el sistema de la biblioteca central, dicha información va a permitir a la comunidad científica y al área de administración, ahondar en el conocimiento, aportando nuevas ideas en la línea de investigación con el fin de proponer un marco teórico basado en la revisión de una bibliografía actualizada.

A nivel práctico, se pretende reconocer el nivel de satisfacción con la universidad de los estudiantes con la calidad de servicio que brinda la Biblioteca Central de la PUCP. De esta manera, próximas investigaciones puedan encontrar sugerencias y estrategias que mejoren el servicio brindado.

A nivel social, esta investigación se justifica debido a que, al ser dirigida tanto hacia los universitarios como al personal administrativo, se mejorará la calidad de atención de manera primaria en el sistema de biblioteca que repercutirá en las diversas áreas que conforman a la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bajo este enfoque, la gestión representa un eje fundamental para las bibliotecas universitarias. Aspectos fundamentales como la gestión de la calidad, la evaluación de los procesos y servicios y la satisfacción de los usuarios deben ser evaluados constantemente. Según lo detalla Heras et al. (2008), la gestión de la calidad puede entenderse de dos formas: como una función particular que se refleja en la estructura organizativa, a veces dando lugar a departamentos dedicados exclusivamente a este fin; o como una función integral que impregna todas las actividades planificadas por la organización a lo largo del año. Esta cita resalta la versatilidad en la interpretación de la gestión de la calidad. Por un lado, puede ser vista como una función específica de un departamento académico o puede considerarse como un enfoque transversal. Esto subraya la importancia de adaptar las estrategias de calidad a las necesidades y contextos específicos de cada entidad. Además, Irurita et al. (2012) señala que un sistema de gestión de la calidad tiene como principal propósito, además de garantizar la calidad del producto o servicio, garantizar y mejorar la satisfacción del cliente. De esta manera, la gestión toma un rol importante en el desarrollo de estrategias de mejora de la calidad de servicio, la misma que requiere información actualizada sobre la percepción del estado actual de los servicios bibliotecarios. La información requerida para una adaptación actualizada de las propuestas de mejora será evaluada en el desarrollo de esta investigación.

Por todo ello, la investigación plantea ahondar sobre las variables que más relevancia poseen en relación a los servicios ofrecidos. La información permitirá hacer una valoración adecuada para que pueda ser insumo de futuras investigaciones dentro y fuera del marco universitario, así como brindar un acercamiento sobre propuestas de mejoras estructurales del Sistema de Bibliotecas PUCP.

En esta investigación se va a evaluar a la comunidad estudiantil de la Facultad de Estudios Generales Letras de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta elección se sustenta en dos consideraciones fundamentales que fortalecen la relevancia y pertinencia del enfoque seleccionado.

En primer lugar, se encuentra la significativa participación de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras en el uso del Banco del Libro de la PUCP. Según un estudio descriptivo sobre el uso semestral de libros de formación académica de alumnos de la PUCP, esta facultad representa la tercera mayor proporción de usuarios de dicho servicio, alcanzando un 15.90% del total de usuarios y solo detrás de las facultades de Estudios Generales Ciencias (51.43%) y Ciencias e Ingeniería (23.60%) (Quevedo, 2017). La

predisposición de los estudiantes de Letras hacia la utilización de recursos bibliográficos evidencia un alto nivel de interacción con los servicios bibliotecarios disponibles. Este comportamiento sugiere una mayor probabilidad de que dichos estudiantes se beneficien de manera significativa de otros servicios análogos, entre los cuales se encuentra la Biblioteca Central.

En segundo lugar, la dimensión cuantitativa de la muestra es un factor determinante en la elección de la Facultad de Letras. La cantidad de alumnos matriculados asciende a 4889, siendo la facultad con mayor número de alumnos, seguida por las facultades de Estudios Generales Ciencias y Arquitectura y Urbanismo con 4452 y 1153 alumnos respectivamente (PUCP, 2023e). La magnitud de la muestra, en comparación con otras facultades, permite a la investigación trabajar con mayor información recopilada, enriqueciendo así la validez y la solidez de los resultados obtenidos. Asimismo, la muestra amplia va a facilitar la identificación de posibles patrones, tendencias o divergencias en las percepciones de los estudiantes de distintas disciplinas.

La justificación de la investigación también se sustenta en las opiniones brindadas por el personal bibliotecario de la Biblioteca Central PUCP. Se realizó una entrevista a Jose Uceda, Bibliotecario en Sistemas de Bibliotecas PUCP, quien resaltó el papel fundamental de las investigaciones en torno a la calidad de los servicios y espacios que ofrece la biblioteca. Uceda destacó el uso importante de las encuestas para la evaluación de sus servicios: “Nos permiten poder reconocer qué necesidades hay que cubrir, qué es lo que están exigiendo los alumnos” (2023e). Según detalla, el Sistema de Bibliotecas PUCP es evaluado a través de encuestas que son dirigidas a todas las unidades de la universidad, ubicándose siempre en los primeros lugares. En sus palabras, “el mecanismo lo mide una oficina dentro de la universidad Católica que genera una encuesta a todas las unidades y casi siempre la biblioteca (Sistema de Bibliotecas PUCP) termina siendo de las primeras en satisfacción; pero nosotros como biblioteca no hemos implementado encuestas para evaluar la satisfacción”. En este sentido, precisó que como institución individual, la Biblioteca Central no utiliza un mecanismo para su propia evaluación de la satisfacción. Asimismo, resaltó la importancia de tener la información completa sobre cómo vienen percibiendo los servicios los usuarios, para que a partir de ello puedan mejorar los servicios. Además, agregó que existen seis tipos de gestores en las líneas de dirección, gestores y bibliotecarios. Las gestorías se encargan de procesar la información externa para generar proyectos o propuestas de mejora, así como la asignación de recursos. En este sentido, se puede concluir que la investigación cobra relevancia al ofrecer material para el desarrollo de nuevas propuestas de mejora, a la par de ser un estudio especificado en una población universitaria de la PUCP.

### **3. Preguntas de investigación**

#### **3.1. Pregunta general**

- ¿Cómo es la evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP desde la percepción de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?

#### **3.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuáles son los instrumentos de medición de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP para los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?
- ¿Cuál es el nivel de valoración de los aspectos de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibidos por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de la Biblioteca Central con la satisfacción con la universidad de los estudiantes de Estudios Generales Letras con la PUCP?
- ¿Cuáles son las estrategias de mejora estratégica que pueden ser propuestas para aumentar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibida por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?

### **4. Objetivos de la investigación**

#### **4.1. Objetivo general**

- Evaluar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP y la satisfacción con la universidad de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras con la finalidad de proponer mejoras.

#### **4.2. Objetivos específicos**

- Elaborar los instrumentos de medición de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP para los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras.
- Identificar la valoración de los aspectos de calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibidos por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras.
- Determinar la relación entre la calidad de servicio de la Biblioteca Central con la satisfacción universitaria de los estudiantes de Estudios Generales Letras con la PUCP.

- Proponer mejoras de gestión estratégica en la calidad de servicio percibida por los alumnos de la Facultad de Estudios Generales Letras que usan la Biblioteca Central PUCP.

## **5. Viabilidad**

La naturaleza del tema de investigación se enfoca en evaluar la calidad del servicio de la Biblioteca Central PUCP desde la percepción de los estudiantes de Generales Letras. Para respaldar el presente estudio, se va a conllevar incluir aspectos que respalden su viabilidad. Por un lado, el acceso a los servicios bibliotecarios, los cuales se ven facilitados en la plataforma virtual o de manera presencial en el campus de la universidad, y brindarán la orientación y apoyo en el desarrollo de los instrumentos de medición de la calidad. Complementariamente, se cuenta con el acceso a información directa por parte del área bibliotecaria.

Asimismo, es importante mencionar la existencia de bibliografía correspondiente para contextualizar el trabajo de investigación en el entorno peruano. De manera similar, se cuenta con el modelo teórico de referencia LibQUAL+, el cual funciona como una herramienta de evaluación mediante encuestas. Este modelo posee la flexibilidad necesaria para adaptarse al contexto universitario peruano y satisfacer los requisitos que puedan surgir a lo largo de la investigación. Además, ha sido respaldado por numerosos estudios realizados en entornos similares.

Además, es imprescindible el recurso humano para la investigación, la misma que es desarrollada por los universitarios de la PUCP, quienes podrán participar del análisis siempre y cuando acepten el consentimiento informado. Finalmente, esta investigación no necesita de una alta demanda de recursos financieros para la respectiva recolección y análisis de la información.

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo brinda el marco teórico a seguir para el desarrollo de investigación. Este contiene la recopilación de literatura relacionada, investigaciones previas y fundamentos teóricos para sustentar el estudio. De esta manera, los principales conceptos a abordar para la base teórica son los siguientes: calidad, servicio, calidad del servicio, modelos explicativos de calidad de servicio, satisfacción, biblioteca universitario, entre otros.

### 1. Calidad

Existe un gran número de definiciones en torno al término de calidad brindada por diversos especialistas. Debido a ello, se va a definir calidad en función a la bibliografía relacionada al tema de investigación.

Para una de las definiciones de la calidad se identifican dos perspectivas. Por un lado, se encuentra:

La calidad objetiva se origina al contrastar un estándar y un desempeño, en relación con atributos de calidad que pueden medirse de manera cuantitativa. Este principio abarca tanto la excelencia como la superioridad técnica del aspecto de un producto o proceso. En contraste, la calidad subjetiva se fundamenta en las percepciones individuales, y se evalúa cualitativamente mediante el análisis de la satisfacción del cliente (Camisón et al., 2006).

Por otra parte, se encuentra el concepto de calidad relacionado con la excelencia. Este significado absoluto es a raíz de que en la creencia popular la calidad es «lo mejor», «lo más brillante», «el poseer los estándares más altos». Por ende, en este concepto “calidad” no se relaciona con lo inferior, vulgar (Garvin, 1984; Tuchman, 1980). Es decir, bajo este enfoque la calidad se centra en que la empresa debe buscar ofrecer el mejor, excelente y superior producto.

Según Deming (1989), la búsqueda constante de mejora en los servicios es fundamental para garantizar la calidad, y esto se logra mediante un proceso continuo que involucra a proveedores, clientes y aquellos que ofrecen productos y servicios. Además, cuando se mejora la calidad, se reducen los costes debido a la disminución de los errores. También, la calidad se fundamenta en las características y expectativas brindadas al consumidor, y su consecución requiere un proceso de mejora externa como interna en todas las áreas de la organización (Chinchay, 2022).

Mediante las definiciones descritas en los párrafos anteriores, se puede concluir para la investigación que, la calidad se basa en las cualidades y expectativas que se ofrecen al usuario, y el logro de esta calidad implica la mejora externa e interna en una organización.

Por otro lado, según la figura de Camisón, Cruz y González (2006, p. 147) se pueden encontrar múltiples clasificaciones de los enfoques conceptuales sobre la calidad. Las definiciones presentadas en la literatura pueden resumirse en los seis principales conceptos (Ver Figura 1).

**Figura 1: Definición de calidad por diversos autores**

<b>Autores</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Acceso diferencial</b>	<b>Desarrollo</b>
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, "lo mejor" Asimilación con el concepto de "lujo". Analogía con la calidad de diseño
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada/ controlada (procesos)	Establecer especificaciones Medir la calidad por la proximidad real a los estándares Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor

Fuente: Camisón, Cruz y González (2006)

## 2. Servicio

Uno de los conceptos en torno al servicio menciona que abarca todas las prestaciones que un consumidor espera recibir, además del producto o servicio básico, influenciado por factores como el precio, la imagen o la reputación (Horovitz , 1991, como se cita en González, 2002). Se encuentra otro concepto de servicio en el que implica realizar actividades enfocadas en una tarea específica, que no necesariamente se relaciona con la venta proactiva, y que involucran interacciones con los clientes cara a cara, a través de medios de comunicación como telecomunicaciones o correo electrónico. Esta función debe ser planificada, ejecutada y comunicada con dos objetivos principales en mente: garantizar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia operativa (Lovelock, 1990). Este

concepto destaca la importancia del servicio al cliente al resaltar que va más allá de una venta y abarca diversas actividades que buscan la satisfacción del cliente como una mejora de eficiencia operativa.

Para Kotler y Keller (2012, sección Diseño y gestión de servicios), definen el servicio como “cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo. Su producción podría estar vinculada o no a un producto físico”. Asimismo, los autores resaltan algunas características que diferencian al servicio del producto las cuales se muestran en la siguiente Figura 2.

**Figura 2: Características distintivas de los servicios**

Característica	Concepto
Intangibilidad	A diferencia de los productos físicos, los servicios no pueden verse, saborear, sentirse, escucharse u olerse al comprarlos.
Inseparabilidad	Mientras que los bienes físicos son fabricados, inventariados, distribuidos y posteriormente, consumidos; los servicios generalmente son producidos y consumidos de manera simultánea
Variabilidad	Debido a que depende de quién los provee, cuándo, dónde y a quién, la calidad de servicio es altamente variable.
Caducidad	Los servicios no pueden almacenarse, así que su caducidad puede ser un problema cuando hay fluctuaciones de la demanda

Adaptado de Kotler y Keller (2012).

### 3. Calidad del servicio

Diversos autores concuerdan que la determinación de la calidad del servicio debe basarse, principalmente, en las percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman et al., 1985; Steenkamp, 1990 como se cita en Calderón et al., 2018, p.19). Es decir, que la calidad se define en función de lo que el cliente puede percibir.

Esta definición, conocida como el concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, establece que lo importante en términos de calidad es la orientación hacia el cliente. Las expectativas de los usuarios, las cuales son valoradas en base a las percepciones externas durante la experiencia del servicio o producto, definen la evaluación de la calidad (Camisón et al., 2006). En esta definición, los conceptos de satisfacción y calidad se presentan de manera indistinta.

A pesar de ello, la conceptualización de la calidad del servicio como satisfacción del servicio presenta algunas limitaciones. Según lo detalla Camisón (2006), la evaluación de la calidad del servicio por parte del usuario puede estar sesgada por su insatisfacción con características de calidad subjetivas. Por lo tanto, la medición de la calidad es susceptible a la percepción de calidad subjetiva del cliente, la misma que puede verse influenciada por la

poca preocupación de aspectos técnicos o dificultades para tener información completa sobre las características objetivas del producto.

Por otro lado, también es importante mencionar la definición de Pizzo (2013) destaca que la calidad de servicio es una práctica instaurada por las organizaciones con el propósito de entender las necesidades y expectativas de sus clientes, con el objetivo de ofrecerles un servicio que sea accesible, adecuado, rápido, adaptable, confiable. De lo anterior se supone que las empresas deben adaptarse a los deseos del cliente porque se considera que este siempre tiene la razón. De esta manera, una empresa se posiciona y prospera en el mercado comercial.

Loidi (2021) afirma que debido a la creciente exigencia de los clientes y su preferencia por empresas enfocadas en el servicio en lugar de aquellas centradas únicamente en la venta de productos, la calidad del servicio continuará mejorando a nivel global. De esta manera, resalta la importancia del servicio al cliente en el contexto empresarial actual. Debido a la creciente demanda y las preferencias de los clientes más allá de la adquisición de un producto. Es un reto significativo para las empresas adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado para mantenerse competitivas.

Además, Chinchay (2022) describe la calidad de servicio como la dinámica entre las empresas y sus usuarios, tomando en consideración la información de entrada y salida, la misma que puede ser utilizada para un proceso de mejora durante el servicio completo. Asimismo, destaca el rol del cliente como base fundamental sobre la cual la calidad del servicio debe ir optimizándose.

Otros autores afirman que la esencial en la calidad del servicio radica en mantener a los clientes actuales, atraer a nuevos clientes y así construir una reputación que inspire confianza para realizar futuros negocios con la organización. Los clientes satisfechos recomendarán su empresa a sus amigos y familiares, logrando así los objetivos mencionados. Debido a su nivel de familiaridad, establecerán y luego aumentarán la reputación en el contexto empresarial (Tschohl, 2011). También, es importante destacar la importancia que conlleva mantener a los clientes actuales, atraer a nuevos clientes y construir una reputación que inspire confianza tanto en los clientes existentes como en los potenciales.

Seguidamente, resulta necesario definir la calidad del servicio desde la perspectiva del marketing. La calidad del servicio es un concepto esencial en el ámbito del marketing, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la lealtad del mismo. Según Kotler y Keller (2020), la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la superioridad o inferioridad de los servicios de una organización, en comparación con sus expectativas. Esta definición destaca la importancia de la percepción del cliente,

siendo la calidad del servicio una variable subjetiva que puede ser influenciada por las expectativas individuales de cada cliente.

Asimismo, desde una perspectiva de marketing, la calidad del servicio está relacionado con la satisfacción y la retención de clientes. La satisfacción del cliente se relaciona estrechamente con la calidad percibida del servicio, y un cliente satisfecho es más propenso a repetir sus compras y a ser leal a la organización (Kotler & Keller, 2020). Además, la calidad del servicio también puede ser un diferenciador clave en un mercado competitivo, lo que puede contribuir al éxito de una organización.

Para fines de la presente investigación, se va a utilizar la siguiente definición de calidad de servicio, ya que presenta mayor difusión y reputación en cuanto a la literatura relacionada del tema. Este es el modelo de las diferencias en el que la calidad de servicio se conceptualiza como la discrepancia entre la percepción del consumidor del servicio ofertado Parasuraman et al., (1998) como se cita en Sánchez (2023) consideran que:

La calidad del servicio representa la diferencia entre las percepciones reales de los clientes sobre el servicio actual y sus expectativas sobre el servicio esperado, convirtiéndose en un elemento estratégico que con el tiempo brinda a la empresa una ventaja competitiva, perdurable frente a otros competidores. (p.186)

A partir de lo expuesto por los autores, se puede deducir que el cliente evalúa el servicio que ha recibido de una organización (Percepción) contra lo que esperaba de aquel servicio (Expectativas).

#### **4. Modelos explicativos de la calidad de servicio**

A lo largo del tiempo se han desarrollado distintos modelos de medición de la calidad de los servicios y entre ellos se van a explicar los más relevantes.

##### **4.1 Modelo LibQual**

En primer lugar, se encuentra el Modelo LibQUAL, el cual se va a utilizar en el estudio para medir la variable calidad del servicio. Este instrumento se creó debido a un proyecto experimental que se basó en el modelo Servqual de Parasuraman et al. (1985), para medir la calidad de servicio, pero fue elaborado para el entorno de bibliotecas universitarias. Este instrumento busca medir la percepción de los usuarios en el contexto de bibliotecas académicas. Además, este modelo es reconocido por sus excelentes niveles de validez y fiabilidad (Miller, 2018).

El modelo considera que la calidad de servicio son las estrategias que implementan las organizaciones para garantizar la satisfacción de los usuarios, en base al cumplimiento de las necesidades o requerimientos del usuario (Caldera et al., 2011). Además, con este instrumento se puede entender la percepción del usuario, evaluar estrategias más eficientes en la gestión bibliotecaria y fortalecer las competencias analíticas del personal para

interpretar la información recabada (Charting Library Service Quality, 2018). Este modelo LibQual de Parasuraman et al. consta de tres dimensiones (Ver Figura 3)

**Figura 3: Dimensiones de la calidad del servicio LIBQUAL**

Dimensión	Concepto
Compromiso con el servicio:	empatía, responsabilidad, seguridad, confiabilidad. Se trata de la impresión que los usuarios tienen sobre la amabilidad, habilidad para inspirar confianza del personal.
La biblioteca como lugar:	espacio funcional, señalización y ambiente de estudio. Está estrechamente ligado a la infraestructura de la biblioteca
Control de la información:	rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos. Los sistemas de información permiten a los usuarios buscar y encontrar información por sí mismos de manera eficiente.

Adaptado de Parasuraman et al. (1991).

En el campo de las expectativas, Parasuraman et al. (1991), como se cita en Camisón et al., (2006) ha introducido el concepto de zona de tolerancia de las expectativas del cliente con respecto a la calidad del servicio. Esta zona se define por dos niveles de servicio: el servicio deseado, que es el nivel que el cliente espera recibir (servicio ideal esperado), y el servicio adecuado, que es el nivel que el cliente considera aceptable (servicio mínimo esperado) (ver Figura 4). Los límites determinan cómo se evalúa la calidad del servicio. La calidad del servicio se percibirá como negativa si la experiencia real está por debajo del límite inferior (servicio adecuado). Por el contrario, será percibida como positiva si supera el límite superior (servicio deseado). Además, la empresa obtendrá una ventaja competitiva si la experiencia del cliente se encuentra dentro de esta zona (pp. 896-897)

**Figura 4: Expectativas del nivel del servicio**



Fuente: Parasuraman et al. (1991).

## 4.2 Modelo SERVQUAL

Otro modelo explicativo de la calidad de servicio es el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1985) En dicha herramienta de medición de calidad de servicio SERVQUAL los autores proponen cinco dimensiones (véase la siguiente figura 5)

**Figura 5: Dimensiones de la calidad de servicio SERVQUAL**

Dimensión	Concepto
Tangibilidad	La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal.
Fiabilidad	El proveedor de servicios debe prestar el servicio de forma fiable y segura.
Capacidad de respuesta	Disposición para resolver los requerimientos, rapidez.
Seguridad	Conocimientos, habilidades de los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Es el nivel de la atención individualizada a los usuarios.

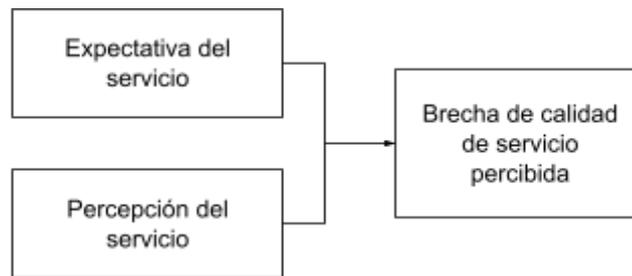
Adaptado de Parasuraman et al. (1988).

Para evaluar la calidad de servicio se proponen estas dimensiones. En este modelo se identifican cinco brechas que pueden surgir en el proceso de prestación del servicio:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepción de la gerencia.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepción de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Brecha 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Brecha 5: Diferencia entre el servicio esperado y servicio percibido. (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Duque, 2005, p. 73)

Es importante mencionar que para el presente estudio, se optó por utilizar solo la brecha 5 del modelo de brechas Servqual tal como se muestra en la siguiente figura 6. Como investigadores optamos por esta brecha, ya que se centra en la percepción y expectativas del servicio desde el usuario, se adecua a las necesidades de estudio de las variables, así como a los objetivos establecidos.

**Figura 6: Brecha sobre calidad de servicio**



### 4.3 Modelo de Gronroos

Otro modelo explicativo de la calidad de servicio es el modelo de Gronroos, el cual fue desarrollado por Christian Gronroos en 1984, según Basantes et al. (2014), en este instrumento se destaca que la excelencia es el resultado de la combinación de tres características o dimensiones las cuales son:

**Figura 7: Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos**



Fuente: Grönroos (1984)

El modelo planteado por Grönroos (Figura 7) apunta que la calidad percibida por el cliente se compone de tres elementos: 1) la calidad técnica (lo qué se ofrece al cliente), la calidad funcional (cómo se ofrece) y la imagen corporativa. Bajo este modelo, el cliente es influenciado durante todo el proceso del servicio (Camisión et al., 20006).

En conclusión, a partir de una revisión exhaustiva de los modelos que evalúan la calidad del servicio. Se va a utilizar el modelo LibQual + con el propósito de profundizar el análisis de la calidad del servicio en la Biblioteca Central PUCP. Asimismo, se utilizarán los enfoques SERVQUAL (expectativa y percepción). La elección de esta línea de medición

permitirá obtener datos más precisos y diferenciar claramente entre preguntas, posteriormente, se va a detallar a profundidad lo mencionado.

## 5. Modelo de medición: Escala de Likert

En un subapartado anterior se fundamentó que el modelo explicativo a utilizar será el modelo LibQual, por ende para poder hacer uso de esta herramienta es necesario utilizar una escala de medición. A continuación, se va a explicar la escala de medición a utilizar para fines de la investigación: la escala de Likert.

El desarrollo de los primeros modelos de la escala de Likert surgieron desde su exposición como instrumento para la medición de actitudes propuesto por Rensis Likert (Edmondson, 2005). La propuesta era un modelo enfocado en la recolección de ítems mediante la realización de una escala ordenada y unidimensional. Cada escala incluía un punto medio neutral así como puntos a izquierda y derecha, con opciones de numeración.

Malhotra define: “la **escala de Likert** es una escala de clasificación (...) que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones de una serie acerca del objeto estímulo” (2008, p. 274). De esta manera, mediante las variables cualitativas de la investigación se puede utilizar la escala de likert para determinar las respuestas de una escala numérica ordinal.

A su vez, la variabilidad del número de alternativas ha sido cuestionada por diversos autores, en el marco de una búsqueda óptima de resultados. Por un lado, autores como Nadler, Weston y Voyles (2015) coinciden en que las escalas tipo Likert deberían tener cuatro opciones de respuestas, incluyendo dentro de ellas la opción “no opina”. Apoyando lo sustentado por Greenleaf (1992), la utilización de una escala de cuatro opciones no permite una respuesta neutra, la misma que es ofrecida al utilizar una escala Likert de cinco opciones. En este sentido, se plantea que realizar una evaluación de cinco opciones da espacio a la generación de respuestas ambiguas, puesto que los sujetos de estudio pueden verse impulsados a elegir la opción que menos compromiso les genere.

Es importante recalcar que algunos estudios apuntan a que la utilización de una escala de cinco opciones ofrece un mejor grado de validez, argumentando que la eliminación de la alternativa intermedia, la cual ocurre en las escalas pares, obliga al encuestado a posicionarse a favor o en contra del ítem. Un estudio realizado por Lozano, García y Muñiz (2008), reveló que los criterios de confiabilidad y validez llegan a estándares adecuados cuando se utiliza un formato de escala Likert de por lo menos cuatro escalas. Asimismo, los datos indicaron que a partir de siete categorías las ganancias son escasas desde el punto de vista psicométrico, lo que sugiere el uso de entre cuatro a siete. Además, se aconseja complementar el criterio psicométrico con consideración de las características particulares de la muestra en cuestión.

Bisquerra y Pérez (2015) presentan un estudio sobre las denominaciones de las categorías más habituales para el número de escalas utilizadas. Entre sus conclusiones, destacan que las denominaciones de las categorías que utilizan más de cinco puntos se utilizan mediante una escala de intervalo o de razón y no se proporciona la denominación de las opciones de respuesta. En este sentido, la flexibilidad en la determinación de respuestas para una escala de cinco a menos permite una adecuada adaptación del cuestionario y, por ende, resultados más fiables provenientes de los sujetos de muestra.

Sobre la base de la teoría revisada, y para fines de la investigación, se utilizará la escala Likert de escala cinco, de forma que el cuestionario alcance los estándares de confiabilidad y validez. De esta manera, se modificará el cuestionario LibQual+, adecuando la escala estándar de escala nueve, otorgando simplicidad y claridad para los encuestados sin perder ganancias cualitativas. Asimismo, basándonos en la flexibilidad de la denominación de categorías para las herramientas Likert de escala cinco, se hará uso de tres denominaciones: la primera, enfocada en el grado de satisfacción con el servicio recibido, siendo la alternativa del 1 (deficiente) y 5 (excelente); la segunda, enfocada en medir el grado de satisfacción con la universidad, siendo 1 (nada satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho) y; la tercera, la cual medirá el grado de importancia de la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad, siendo 1 (no es importante) y 5 (muy importante).

## **6. Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad del servicio toma un papel importante en el proceso de desarrollo de diversas empresas, generando a su vez relevancia en su rol como promotor de prácticas de mejora en la evolución de la calidad. Es por ello que diversos autores han generado definiciones conforme al amplio crecimiento del sector servicios. Lara (2002) resalta la importancia de la gestión de los servicios, la cual viene siendo impulsada por la búsqueda de servicios de mejor disposición y eficiencia. Esto en el marco de la intensa competencia que viene creciendo y las exigentes demandas de una mejor calidad por parte del consumidor.

De manera similar, según lo describen Serrano et al. (2007), la mayoría de las investigaciones empíricas relacionadas a la gestión de la calidad se han enfocado principalmente en el análisis de empresas industriales o han seleccionado muestras que abarcan tanto empresas industriales como de servicios. A pesar de la creciente demanda de los servicios en las economías actuales, las investigaciones de calidad en el sector servicio no han alcanzado el mismo nivel de desarrollo que en el ámbito de empresas industriales. Por ello, se destaca el valor que ofrece el trabajo de investigación al analizar la calidad en el servicio percibido de una biblioteca.

La gestión de la calidad funciona tomando como base dos pilares fundamentales. Por un lado, la conservación de los procesos positivos, los cuales requieren un monitoreo constante sobre su estado en intervalos de tiempo determinados, a disposición de la empresa o del responsable correspondiente. Por otro lado, destaca la optimización continua de los recursos, los cuales atraviesan distintas áreas de la organización. Ambos pilares generarán mejoras estructurales que tendrán como objetivo satisfacer a los usuarios o clientes, así como poder anticiparse a sus expectativas (Guilló, 2007).

Mientras que otros autores extienden su concepto de distintas formas. Heras et al. (2008) detalla que la gestión de la calidad puede ser interpretada de dos maneras: en primer lugar, como parte orgánica que nace durante la estructuración organizacional, incluso dando lugar a la creación de departamentos dedicados exclusivamente al aseguramiento de la calidad; en segundo lugar, puede ser concebida como una función integral que atraviesa las diversas actividades anuales planificadas por la organización.

Además, la gestión de la calidad logra extenderse hasta una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización, la misma que es denominada Gestión de la Calidad Total. Irurita et al. (2012) define la filosofía de la Gestión de la Calidad Total del siguiente modo: Gestión, lo que representa el compromiso del cuerpo de directores y personal involucrados en los procesos; de la Calidad, como el conjunto de requerimientos de los clientes; Total, como la participación de todos los stakeholders.

Esta definición, la cual plantea establecer el concepto de Gestión de la Calidad como una creciente estrategia global para las empresas, también establece una ruta de control e inspección mediante la implantación de un sistema de gestión de la calidad. El sistema de Gestión de la Calidad se define como una estructura operacional de trabajo, la misma que es documentada e incorporada en los procesos técnicos y de dirección. Según lo detalla Irurita et al. (2012), el propósito del sistema es orientar de manera práctica y coordinada las actividades del personal, la maquinaria o equipos, servicios y la información dentro de la organización. Siguiendo estos lineamientos, es posible aumentar la satisfacción del cliente mientras se utilizan los recursos de manera eficiente. En este sentido, los recursos disponibles toman un rol indispensable en la ejecución de un sistema de Gestión de la Calidad apropiado a las actividades productivas o de servicio de las empresas. De esta manera, el sistema se apropia de una característica positiva: la adaptabilidad. Esta permite lograr resultados en torno a la calidad, sujetos a los elementos con los que se cuenta, pudiendo ser limitados o ilimitados.

Consecuentemente, los sistemas de gestión de la calidad han ido evolucionando, lo que ha generado el uso de sistemas como la ISO 9000 y los modelos de excelencia.

Balagué (2007) describe las expectativas de un sistema creciente basado en la Gestión de la Calidad. Promovido además por el crecimiento organizacional de muchas

empresas, las bibliotecas de educación superior se suman a las etapas de crecimiento histórico de la gestión. Por ello, dichas instituciones representan un activo valioso para el desarrollo educativo, el cual orgánicamente crece a la par que la digitalización dispone de recursos a los usuarios y empresas. Por ende, como parte de su compromiso con la comunidad, debe establecer métodos de evaluación y seguimiento para garantizar la excelencia en la satisfacción de los usuarios. Mediante un estudio realizado a 121 bibliotecas de educación superior identificadas a nivel internacional, donde se evaluó la implementación de la norma ISO 9001, norma que evalúa los sistemas de Gestión de Calidad, se concluyó que los factores de mayor influencia para lograr certificaciones entorno a la calidad son los deseos de continuar con la estrategia de las universidades en materia de calidad. Además, establece que, si bien la generación de certificaciones en torno a la calidad puede representar una herramienta de marketing, no es un factor determinante en el desarrollo de estrategias de mejora de calidad por parte de las instituciones.

### **6.1. La Casa de la Calidad**

El concepto de la Gestión de Calidad generó el inicio y desarrollo de una serie de herramientas metodológicas que permitirían evaluar a profundidad los distintos patrones en torno a la relación entre cliente y productos y servicios. Es así como se presenta la técnica de la Casa de la Calidad, también denominada como Despliegue de la Función Calidad. De origen japonés, durante la década de 1960, la ingeniería de la herramienta recae en garantizar un nuevo formato de análisis de diseño de productos y servicios, tomando como pilares la identificación, priorización y focalización de recursos basados en las complacencias y necesidades de los usuarios Yacuzzi et al. (2003).

La Casa de la Calidad se asemeja a una casa en su estructura, lo que facilita su comprensión y aplicación. En su núcleo, esta herramienta se centra en la relación entre los deseos y necesidades de los clientes y las capacidades de la empresa o producto. Akao (1997) señala que, conforme progresa la creación de nuevos productos y servicios a partir de las expectativas de los consumidores, el Despliegue de la Función de Calidad (QFD por sus siglas en inglés) se asoció como el resultado de los puesta en práctica de distintos métodos que pretendían evaluar el Control de Calidad Total. Además, la naturaleza del modelo no se limita a un uso exclusivo; por el contrario, tiene la intención de abrir posibilidades de adaptación amoldadas al usuario, empresa o equipo que desee utilizarla. Además, Ramaswami (2019) menciona que, la Casa de la Calidad es igualmente aplicable para determinar los rangos sobre los cuales varía la calidad. Los deseos del cliente se traducen en atributos de servicio específicos, y las empresas pueden utilizar esta herramienta para identificar áreas de mejora en la entrega de servicios.

El proceso de construcción de la Casa de la Calidad comienza con la identificación de las voces del cliente, que son las demandas, expectativas y requisitos que los clientes tienen en relación con un producto o servicio específico. Estas voces del cliente se recopilan a través de diversas técnicas, como encuestas, entrevistas y análisis de datos de mercado (Akao, Y,1990).

Una vez que se han recopilado las voces del cliente, se utilizan matrices de planificación para establecer la relación entre estos deseos y las características específicas del producto o servicio. Esta etapa busca determinar cómo la organización puede cumplir con las expectativas del cliente. Según Mizuno (1988), la Casa de la Calidad proporciona una guía clara para identificar las relaciones entre las demandas del cliente y las características técnicas del producto.

El techo de la Casa de la Calidad representa las relaciones internas entre las características del producto, lo que implica que la mejora de una característica puede afectar a otras. Por otro lado, las paredes laterales reflejan las relaciones entre las voces del cliente y las características del producto o servicio, lo que ayuda a priorizar las características que tienen un mayor impacto.

Además, el sótano de la Casa de la Calidad se utiliza para registrar problemas o limitaciones técnicas abordadas en las primeras etapas de desarrollo del producto o la prestación de servicios. Ramaswami (2019) señala que el sótano de la Casa de la Calidad es especialmente relevante para los servicios, ya que permite identificar obstáculos en la prestación de servicios y diseñar soluciones efectivas.

Esta técnica, que forma parte del Despliegue de la Función Calidad, ayuda a las organizaciones a enfocarse en la calidad desde el inicio del proceso de diseño y desarrollo, ya sea en la fabricación de productos o en la prestación de servicios. Las organizaciones mediante esta herramienta pueden generar beneficios tales como los siguientes: aumentar la satisfacción de los clientes, la reducción de costos y convertirse en una empresa competitiva en el mercado.

## **7. Satisfacción del servicio**

En sus primeros estudios, Westbrook y Oliver (1991) se basaron en la evaluación cognitiva con la finalidad de identificar los aspectos relevante para la satisfacción del cliente para ello se tomó en consideración los atributos del producto o servicio, las expectativas del consumidor y la preocupación o malestar del consumidor del producto o servicio en cuestión.

Oliver (1980) comparte la idea de que el servicio genera satisfacción de tal manera que constituye una etapa psicológica que se origina al concluir la transacción de dicho servicio. Esta sensación está constantemente presente en el consumidor y, a su vez, genera

sentimientos y emociones favorables sobre la experiencia de compra del producto o el servicio proporcionado por la empresa. Por consiguiente, cualquier placer que se le pueda brindar al cliente es un tema que merece una discusión extensa, ya que existe una variedad de disciplinas y enfoques psicológicos que lo abordan. De hecho, hay una cantidad significativa de autores que lo definen de manera completamente diferente.

Asimismo, Grande (2005) refiere que la satisfacción de un consumidor se determina comparando su percepción de las ventajas que obtiene con sus expectativas de obtener esos beneficios.

Horovitz (1991) opina que, hoy en día, la optimización de la prestación de los servicios, evaluada a través de la satisfacción del cliente, es determinante para trascender en la percepción de los consumidores. La idea principal es no limitarse a una experiencia vivencial efímera, sino, por el contrario, convertirse en un concepto duradero en el público objetivo. Para lograrlo, las distintas áreas funcionales tradicionales de una organización se han sumado al equipo de marketing para mejorar la satisfacción a través de un trabajo transversal. La satisfacción del cliente es el resultado que el cliente percibe tras recibir un servicio o producto, basado en su evaluación emocional y subjetiva (Chinchay, 2022). Al igual que lo refiere Ugarte (2021), menciona que la satisfacción es un proceso que evalúa un producto o servicio. Esta evaluación se realiza mediante la comparación entre la expectativa y la experiencia real, esta comparación produce un juicio de valor para el consumidor en el que determina como resultado la satisfacción o insatisfacción frente al producto o servicio recibido.

Es relevante citar a Kotler & Keller (2012), los autores sostienen que la satisfacción con el servicio es un sentimiento de satisfacción o decepción que resulta de comparar la experiencia (resultados) con las expectativas. Si la experiencia es menor a la expectativa, entonces el cliente quedará insatisfecho. No obstante, si la experiencia del servicio es mayor o igual a la expectativa el cliente quedará satisfecho. Es relevante mencionar que este es el significado de satisfacción que se va utilizar a lo largo de la investigación.

En el subapartado de Calidad de servicio recalco que la calidad del servicio se puede conceptualizar, principalmente, como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido (Parasuraman, A., Zeithaml VA., Berry, 1988). En otros términos, bajo el concepto de calidad de servicio el cliente evalúa el servicio que ha recibido de una organización (Percepción) contra lo que esperaba de aquel servicio (Expectativas).

En conclusión, para fines de la presente investigación el concepto de Satisfacción como calidad de servicio se puede concluir que no son variables independientes. Para profundizar en esta premisa, si al evaluar la calidad de servicio un usuario identifica que sus expectativas (ideal, predicción que tiene sobre el servicio) es más alta que lo que realmente

ha Percibido (servicio recibido) entonces será un cliente insatisfecho, ya que tenía sus expectativas muy altas y no fueron cubiertas,

Mientras que por otra parte, si al evaluar la calidad de servicio un usuario identifica que sus expectativas (ideal, predicción que tiene sobre el servicio) ha sido más bajo que lo que realmente recibió (servicio) entonces será un cliente satisfecho, ya que el servicio que recibió superó sus expectativas.

Se puede concluir que en esta investigación, el concepto de Satisfacción y calidad de servicio no son variables independientes, sino que la calidad de servicio puede medirse a través de la Satisfacción como se demuestra en la Figura 8.

**Figura 8: Respuesta de satisfacción al evaluar la calidad de servicio**

<b>Postura Calidad de servicio</b>	<b>Grado satisfacción</b>
Expectativa > Percepción	Insatisfecho
Expectativa < Percepción	Satisfecho
Expectativa = Percepción	Satisfecho

## **8. Biblioteca universitaria**

Una biblioteca académica se define como aquella vinculada a una institución educativa y puede ser categorizada según su ubicación en instituciones escolares, institutos técnicos y superiores, o universidades y centros de investigación (Saravia, 2018). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se limitará hacer uso de la siguiente definición de biblioteca académica:

Según la definición proporcionada por la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) de España (2013), la biblioteca representa una rica fuente de conocimiento y aprendizaje tanto para docentes como para investigadores, así como para todos los miembros de la comunidad universitaria o institucional. Facilita el acceso a la información de manera significativa, siendo un recurso central al que cualquiera puede acudir para consultar en cualquier momento. El propósito fundamental de la biblioteca es asegurar que la información esté fácilmente disponible y promover su difusión. Además, busca proporcionar asistencia en el proceso de adquisición de conocimientos, con el objetivo de contribuir gradualmente a los objetivos académicos y sociales de la universidad o institución.

Bajo la misma línea, la biblioteca académica universitaria no solo toma en cuenta los recursos de información, libros, revistas ya sea físico y/o digital. Sino que engloba a los recursos humanos (bibliotecarios), servicios brindados que faciliten a la búsqueda de

conocimiento y la infraestructura es tomada en cuenta para generar un buen servicio a los estudiantes. Es por ello, que en esta investigación se busca evaluar la calidad de servicio y se toma en cuenta tanto la dimensión servicio, control de información como la del espacio.

Siguiendo con la línea de investigación, las bibliotecas universitarias, generalmente, se encuentran ubicadas dentro de las instituciones educativas superiores. Ello produce que se encuentran regidas bajo el contexto político, social, económico y normativo de la universidad. Frente a los cambios en el que se enfrenta el sector educativo, la innovación tecnológica ha sido clave para que las bibliotecas universitarias se adapten a los cambios de manera ágil, significativa. La recepción ha sido vital para la generación de contenidos adaptados a las nuevas necesidades de las personas. Los hábitos de lectura, influenciados por la digitalización (la misma que provee de mayor acceso a fuentes digitales), generan la necesidad de nuevos espacios de comunicación entre el usuario y la biblioteca. De manera similar, aliada de la investigación, la biblioteca provee de nuevos ambientes ligados al fomento tradicional de la lectura presencial, así como a formarse como casa de intercambio letrado (Arévalo y Vázquez, 2018).

Arévalo y Vázquez (2018) señalan el constante cambio como un factor determinante para el futuro de las bibliotecas, forzándolas a tomar nuevas posiciones en las áreas de investigación y estudios universitarios. En este sentido, los servicios no pueden estar limitados al sistema tradicional, sino que deben extenderse y abarcar las nuevas definiciones de biblioteca universitaria, las cuales vienen enfocándose en un desarrollo de servicios y cambios sustanciales como la propia misión. En caso de fracasar con la adaptabilidad, la biblioteca puede verse superpuesta por otros competidores.

Percibida como un área autónoma, las Ciencias de la Información, siendo la misma que relaciona los flujos de información y busca su optimización, ha tenido un avance progresivo ligado estrechamente a sus conceptos aliados: la Bibliotecología y las Ciencias de la Documentación. Mediante un cambio en las interacciones de los distintos formatos de información, las bibliotecas modifican sus vertientes para enfocarlas hacia un avance científico como técnico. Esto viene generando nuevas responsabilidades a los encargados de las instituciones, lo que será de importancia en el análisis de nuevas variables (Múnica, 2012).

La internalización de la información, fomentada por una contienda de las instituciones por acceder a los recursos valiosos que impacten de manera sustancial sus investigaciones, ha promovido una dinámica en las nuevas TIC (Tovar, 2015). No solo eso, sino que reafirmó el rol tradicional de la biblioteca como motor impulsor de investigaciones asociadas a la asistencia privada e institucional. Todo esto aporta a los nuevos paradigmas, los cuales sostendrán los servicios a favor de los usuarios e incidirán en la actividad científica (Arciniegas et al., 2018).

A pesar del escaso número de servicios especializados, la biblioteca universitaria ha avanzado mucho en su apoyo a la investigación. Sin embargo, también es evidente que existen diversas limitaciones en la gestión de estos servicios, y que su implementación es fragmentada, ya que no permite la consolidación de los resultados de diferentes instituciones. El presente análisis destaca los servicios primordiales que una biblioteca universitaria debe ofrecer para respaldar la investigación. Estos servicios abarcan la capacitación de usuarios, la guía en bibliométrica, la implementación de repositorios institucionales, la realización de búsquedas especializadas y el apoyo en la construcción del perfil académico del cuerpo docente, entre otras actividades (Arciniegas et al., 2018).

Manejar un catálogo amplio de producción literaria resulta retador. Matos et al. (2023) describe que la bibliometría representa la ciencia que permite estudiar los patrones que rigen los distintos recursos, desde artículos científicos hasta publicaciones de propia autoría. Para ordenar los parámetros, se utiliza la estadística y otros conceptos matemáticos para cuantificar las lecturas. Con ello, los datos formulados son utilizados para la toma de decisiones a todos los niveles organizacionales de la biblioteca.

Las nuevas pedagogías ofrecen a las bibliotecas la oportunidad de vincularse directamente con el plan de estudios y de ayudar a los estudiantes a los que se les pide que trabajen de forma novedosa. Diseñar modificaciones que faciliten con éxito nuevos tipos de enseñanza y aprendizaje (cursos "híbridos", "aulas invertidas" y "aprendizaje activo") El profesorado y los bibliotecarios coinciden en que la enseñanza de la alfabetización informacional es el servicio más importante que ofrecen las bibliotecas universitarias (Barlow, 2017).

Asimismo, en el informe "Documented Library Contributions to Student Learning and Success: Building Evidence with Team-Based Assessment in Action Campus Projects" de Brown y Malenfant (2016) muestra con evidencias convincentes las contribuciones de las bibliotecas al aprendizaje y el éxito del estudiante:

- Los estudiantes se benefician académicamente si reciben formación como usuario de biblioteca en su primer curso. Las iniciativas de alfabetización informativa para el alumnado entrante demuestran que los estudiantes que reciben esta instrucción obtienen mayor rendimiento académico en comparación con los que no lo reciben.
- La utilización de la biblioteca se correlaciona con el logro educativo de los usuarios. Aquellos que hacen uso de los recursos bibliotecarios de diversas formas, ya sea mediante préstamos, participación en sesiones de formación de usuarios, acceso a base de datos en línea, uso de espacios de estudio o préstamo interbibliotecario, tienden a alcanzar niveles superiores de rendimiento académico, evidenciado por calificaciones más altas en sus cursos y una mayor retención de material, en comparación con aquellos estudiantes que no hacen uso de la biblioteca.

- La cooperación académica y los servicios vinculados a las bibliotecas desempeñan un papel determinante en la mejora del aprendizaje estudiantil. Las colaboraciones entre las bibliotecas universitarias y otras áreas educativas, entre las que destacan el departamento de calidad, investigación, informática y laboratorios, ofrecen privilegios significativos para el alumnado.
- La alfabetización informacional mejora los resultados educativos en general. Las bibliotecas contribuyen a la mejora de los logros educativos generales de su institución y aportan pruebas de que la AI mejora la resolución de problemas en elementos de indagación y aprendizaje, como el pensamiento crítico, el razonamiento ético, el conocimiento global y la participación cívica.

### **8.1 Calidad de biblioteca universitaria**

Entre los representantes de la comunidad universitaria, el rol de bibliotecario destaca por su papel como vitalizador de los servicios ofrecidos hacia la sociedad, generando una convivencia armoniosa entre los requerimientos de los usuarios y los recursos bibliotecarios (Marquina, 2016).

La misión fundamental de las bibliotecas universitarias radica en simplificar el acceso y la divulgación de los recursos de información, así como en participar activamente en los procesos de generación de conocimiento, con el propósito de apoyar el logro de los objetivos de la institución académica (Paredes y Pérez, 2018).

La calidad en una biblioteca universitaria se refiere a su capacidad para satisfacer las necesidades de información de la comunidad académica a la que responde para cumplir su misión inherente. Inicialmente, la calidad en el contexto bibliotecario se concibe en términos de “calidad de los procesos técnicos y de los servicios”, pero evoluciona hacia la calidad en la satisfacción de los usuarios. Esto se debe a que las bibliotecas se ven obligadas a ser cada vez más competitivas para hacer frente a un entorno complejo y cambiante, lo que genera un mayor nivel de exigencia por parte de los usuarios hacia los productos y servicios ofrecidos. (Paredes y Pérez, 2018).

Casado (2017) demuestra que la gestión de la calidad se centra principalmente en la satisfacción del usuario, que se ha convertido en uno de los principales protagonistas de los sistemas de información; una de las formas de conseguirlo es mediante la evaluación de la biblioteca.

Para Ochoa (2017) es fundamental diferenciar entre la satisfacción del usuario al buscar ayuda en la biblioteca y la evaluación de la eficacia del material de consulta disponible. Aunque estos aspectos puedan parecer similares, existe una distinción importante entre ellos. Para el usuario, acceder a la información necesaria representa su

principal necesidad; no obstante, también valora la forma en que se atiende su solicitud por parte del personal de la biblioteca.

Los profesionales de este ámbito deben estar altamente formados y especializados en el campo de la biblioteconomía si quieren satisfacer las necesidades académicas de los usuarios, por ejemplo, ayudándoles a seleccionar el libro, la publicación periódica o el documento más pertinente sobre el tema investigado (Cedeño et al., 2019).

Las investigaciones de satisfacción de los usuarios permiten conocer las deficiencias de las bibliotecas y los servicios prestados por los profesionales, teniendo en cuenta los numerosos criterios o fuentes de información utilizados para determinar un resultado. Es esencial que las bibliotecas desempeñen un papel activo en el proceso de transferencia de información (Cedeño et al., 2019).

## **9. Literatura relacionada**

En este apartado, se exhiben las investigaciones pasadas que sean fuente de complementación para el desarrollo del trabajo. El uso de estos documentos dará un enfoque más completo sobre la situación actual de las bibliotecas universitarias en Perú, la percepción de los usuarios en relación a la calidad de servicio y el sistema de bibliotecas PUCP.

Los roles de las bibliotecas universitarias en el Perú se han mantenido en constante adaptación al cambio de manera que se proponga una mejora sustancial en los servicios ofrecidos. Conforme han nacido nuevas necesidades en los usuarios, la biblioteca ha ido adoptando un sistema basado en el modelo del Centro de recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Es por ello, que resulta indispensable analizar las tendencias en torno a los recursos académicos que se ofrecen, de esta manera el trabajo de exploración titulado “Tendencias y desafíos para las bibliotecas universitarias peruanas en la gestión del conocimiento” resulta enriquecedor. En el trabajo se aborda la situación de una muestra de bibliotecas universitarias en el Perú, las tendencias en torno a la gestión del conocimiento y propuestas de mejora para un modelo de enseñanza-aprendizaje proactivo (Morgan, 2015).

Para el desarrollo del trabajo de Morgan se utilizó una muestra de 32 bibliotecas universitarias. En la investigación se tomaron en cuenta todos los integrantes de ALTAMIRA, Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas, así como a todas las bibliotecas de educación superior que consignaron su información en QUELCAS. Uno de los hallazgos revelados fue la posibilidad de argumentar que hay señales incipientes de cambio en las concepciones, funciones, servicios y composición de las colecciones, entre otros aspectos. Sin embargo, estos cambios se encuentran en una etapa precaria. Lo cual desprende el hecho de que la adaptación al cambio está limitado a un bajo número de bibliotecas y que, por el contrario,

aún predomina una tendencia de la mayoría de universidades a mantener un rol tradicional (Morgan, 2015).

Según Morgan (2015), una particularidad que impulsa el crecimiento en los distintos procesos de las bibliotecas es la implementación de nuevos sistemas unificados. A pesar de que este avance suele ser liderado por bibliotecas con recursos para su desarrollo, la puesta en marcha y el testeado de estos centros de información han resultado ser pruebas positivas. Se ha observado que su puesta en marcha beneficia aspectos particulares de áreas de información, permitiendo un mejor procesamiento en la entrega y búsqueda de material, así como la base de datos de los catálogos.

Por otro lado, otro resultado encontrado es sobre la evidencia en el incremento de la digitalización, el cual se ve manifestado en el incremento de recursos digitales y la integración de tecnología en estos espacios. Se ha constatado un aumento en la oferta de contenidos digitales, como materiales de lectura en formato electrónico y publicaciones digitales, junto con la implementación de infraestructura tecnológica para el acceso a la información en línea. Con un significativo 66% de las bibliotecas ofreciendo recursos digitales y 34% proporcionando acceso a materiales electrónicos, todo indica un cambio a una adaptación ligada a las necesidades de los usuarios (Morgan, 2015).

A pesar del crecimiento informático y adaptabilidad de las bibliotecas, los resultados observan que los sistemas integrados, aún con un actual aumento, siguen permaneciendo activos en un pequeño nicho de bibliotecas. Según el estudio, un proveedor internacional disponía de un sistema integrado a cinco bibliotecas (Morgan, 2015). También se recalca que, si bien no muchas contaban con un sistema integrado, el 78% de las bibliotecas sí ofrecía el acceso a su catálogo en línea.

Teniendo un mejor alcance sobre la situación actual de las bibliotecas universitarias en el Perú podemos pasar al siguiente trabajo de investigación que será de ayuda para analizar la relación entre la calidad de servicio de una biblioteca y la satisfacción de los usuarios.

Uno de estos trabajos es la tesis de licenciatura titulada Los Estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas Universitarias Nacionales. Caso: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa-2018. El propósito de la investigación fue analizar los estándares de calidad de la biblioteca universitaria en la dimensión de gestión de servicio y así determinar la satisfacción de los usuarios con respecto a las bibliotecas universitarias. La muestra fueron los estudiantes a los que se les aplicó el cuestionario LibQUAL (Mamani, 2019).

Entre las conclusiones más destacables se encuentra la medición del grado de satisfacción y adecuación del servicio en relación a los servicios bibliotecarios. El estudio destaca los valores de servicio como uno de los recursos más solicitados por los usuarios.

Es decir, el servicio no se ve limitado a la entrega tangible o virtual de la base de datos, los cuales se ven representados por los ambientes designados para el estudio e investigación, sino que explora los aspectos blandos de la atención, entre los que se destaca la atención cordial y la disposición. Sumado a ello, se concluyó que una biblioteca virtual no optimizada genera disconformidad en los usuarios, calificando como inadecuados los servicios ofrecidos por algunas instituciones bibliotecarias (Mamani, 2019). La conclusión realza el papel de los sistemas de digitalización, así como los recursos de infraestructuras que deben estar ligados a un servicio de comodidad y fácil acceso al usuario.

Mediante los trabajos presentados tenemos una aproximación sobre estudios realizados en relación a las bibliotecas universitarias en el Perú, así como un ejemplo que relaciona la satisfacción y la calidad del servicio de estas. El siguiente punto específico a investigar es sobre el sistema actual de bibliotecas PUCP. Para ello, se presenta la tesis de titulación de Tako et al. (2018) denominada “Modelo de Brechas: Análisis de expectativas de los estudiantes de gestión sobre los servicios del sistema de bibliotecas de la PUCP”. La tesis se enfoca en comprender las expectativas de los estudiantes de gestión con respecto a los servicios bibliotecarios más solicitados, así como la percepción y práctica de los administradores del Sistema de Bibliotecas PUCP desde una perspectiva de análisis de discrepancias.

El estudio fue realizado utilizando como muestra a los estudiantes matriculados en la Facultad de Gestión y Alta Dirección en el ciclo 2018-1. Asimismo, se utilizó el cuestionario como herramienta de medición cuantitativa y las entrevistas a conveniencia como herramienta de medición cualitativa. Según las conclusiones del estudio, entre la gama de bibliotecas de las que dispone la PUCP, la Biblioteca Central destaca entre las primeras opciones de los alumnos. Mientras tanto, particularmente para los estudiantes de la Facultad de Gestión y Alta Dirección, la utilización de los espacios es el servicio más buscado. Consecuentemente, ahondando en los resultados en torno a los espacios ofrecidos en las bibliotecas, el estudio identificó que las percepciones de los usuarios califican los ambientes basándose en si el entorno es propicio para el estudio (Tako et al., 2018).

Otro de los hallazgos de la investigación gira en torno a la necesidad de información y el uso de la plataforma virtual como una de las principales fuentes de alcance no físicos a los estudiantes.

Una de las limitantes identificadas gira en torno a los recursos con los que cuenta el alumno para mantenerse capacitado en el uso de los materiales y servicios de la biblioteca. Esta limitación se ve impulsada además por la falta de hábitos de lectura bibliotecaria en el Perú, lo que dificulta que los alumnos accedan a las capacitaciones ofrecidas por el Sistema

de Bibliotecas, el cual ofrece cursos, pero parece que no llegan a la mayoría del alumnado (Tako et al., 2018).

Por otro lado, el estudio de Paredes y Pérez (2018) priorizó indagar sobre los conceptos asociados a la calidad en las bibliotecas académicas, profundizando en los estudios empíricos de la fecha, así como en los elementos tangibles que construyen la gestión de la calidad. Para lograr el objetivo, se examinaron distintas fuentes a nivel teórico sobre algunos conceptos adoptados de la calidad de las bibliotecas universitarias.

Como conclusión, se destaca la necesidad de realizar un análisis en profundidad sobre los servicios en torno a la calidad y la gestión de la biblioteca universitaria, tomando como base el valor generado por la biblioteca como servicio intrínseco (Paredes & Pérez, 2018). Además, consideran que, para implementar sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas, se debe tener la necesidad de mejora, lo cual enfatiza la relevancia de ajustar su accionar a lo que dictan las normas diseñadas para la tipología de biblioteca que la define.

Por otro lado, Aparicio et al. (2020) analizaron si la calidad del servicio bibliotecario afecta el rendimiento académico de los estudiantes mediante el artículo titulado "La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo". La metodología fue cuantitativa, explicativa con corte transversal y la muestra estuvo conformada por 701 universitarios de México. Asimismo, para realizar esta investigación, evaluaron la calidad de la biblioteca mediante la escala LibQUAL donde se pudieron identificar tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información.

Los resultados del estudio revelaron que la eficacia del servicio bibliotecario impacta de manera significativa en la capacidad para lograr éxito académico individualmente, lo cual se refleja en su nivel de participación en la biblioteca y en las estrategias que emplean para el aprendizaje. Los resultados de la influencia se ven reflejados en los estándares académicos de los usuarios, los mismos que, a través de la organización personal, pueden gestionar distintos aspectos de su vida académica. De esta manera, es posible redireccionar los servicios que llegan al académico, ya sean de fuentes primarias o secundarias (Aparicio et al., 2020).

Asimismo, Cedeño et al. (2019) llevaron a cabo un estudio cuyo fin fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Pontificia Universidad Central del Ecuador. Además, la metodología fue cuantitativa y descriptiva. Respecto a los resultados obtenidos, muestran que la biblioteca cuenta con un funcionamiento efectivo, brindando servicios personalizados y actualizados que están diseñados para enfocarse en el acceso directo y la interseccionalidad con las competencias profesionales de los estudiantes.

Es importante destacar que el aporte de los profesionales de la biblioteca dentro de las bibliotecas universitarias es detectar las búsquedas de manera eficiente. Por ende, llegan a concluir que, los ciudadanos deben considerar a las bibliotecas como uno de los centros o instituciones más importantes; en consecuencia, los profesionales de las bibliotecas desempeñan un papel vital, ya que la calidad de los servicios prestados depende totalmente de ellos. Para lograr el éxito, deben trabajar y llevar a cabo las actividades utilizando las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos a lo largo del proceso académico (Cedeño et al., 2019).

Otra investigación, de igual manera, importante, es la de Basurco (2021) quien mediante su tesis denominada "Evaluación de la calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del Centro de Información y Bibliotecas de la Universidad Católica de Santa María en el año 2020" determinó la correlación entre la evaluación de la calidad y el nivel de satisfacción en una muestra de 374 alumnos de la universidad mencionada. La metodología fue no experimental, correlacional y de corte transversal. Asimismo, se aplicó el modelo LibQUAL+ para medir calidad del servicio y el modelo ServQUAL para evaluar la satisfacción del usuario.

Entonces, mediante su análisis basado en el Chi Cuadrado, encontró que existe relación positiva entre ambas variables ( $p < 0.05$ ). A excepción de la relación entre nivel de satisfacción de usuarios y la dimensión de la biblioteca como lugar del centro de informes (Cedeño et al., 2019). En base a los resultados, se infiere que el modelo LibQUAL+ y ServQUAL son métodos válidos y confiables para medir a los constructos. Además, la calidad mantiene relación con el nivel de satisfacción del usuario, en otras palabras, mientras la calidad sea adecuada, el nivel de satisfacción también lo será, por ello la importancia de brindar una eficiente calidad en el sistema de bibliotecas de cualquier universidad.

Por lo anterior mencionado, se han podido identificar investigaciones complementarias que nos permitirán tener un mayor alcance a nivel teórico y estadístico sobre los principales temas a desarrollar en este trabajo, correspondiente a la calidad y satisfacción del usuario respecto al sistema de bibliotecas. Además, los resultados serán parte de la teoría empírica para la comparación en relación a las bibliotecas universitarias a nivel Perú y el Sistema de Bibliotecas PUCP de años pasados.

En conclusión, tomando en consideración los modelos descritos para medir la calidad del servicio y, para fines de la investigación, se utilizará el modelo LibQUAL+. LibQUAL+ fue desarrollado utilizando como base el instrumento SERVQUAL desarrollado por primera vez por Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988) y otros expertos en marketing de servicios, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado por los encargados. Sin embargo, si bien el modelo SERVQUAL ha sido utilizado en una variedad de entornos

bibliotecarios en su forma original, la adaptación del instrumento a un instrumento basado en las perspectivas de los usuarios extraídos de datos cualitativos no ocurrió hasta años posteriores (Lincoln, 2002)

De esta manera, Cook y Heath (1999) identificaron tres dimensiones adicionales a la anterior calidad del servicio que responden a los roles y funciones de investigaciones bibliotecarias, las mismas que se adecuan mejor a los patrones del usuario. Las dimensiones correctamente estructuradas fueron incorporadas a la reconfiguración del instrumento LibQUAL+. Estas tres dimensiones: compromiso con el servicio, biblioteca como lugar y control de la información, se enfocaron en evaluar a la biblioteca como un espacio único en la experiencia propia del usuario.

Asimismo, Cook, Fred y Bruce (2015) comentan que el modelo inicial de SERVQUAL mide algunas variables que no son particularmente relevantes en las bibliotecas, dejando de lado la evaluación de problemas de considerable interés para los usuarios. En este sentido, la encuesta LibQUAL+ que se utilizará consta de 22 elementos finales, distribuidos en tres categorías: compromiso con el servicio con 9 ítems, biblioteca como lugar con 5 ítems y control de la información con 8 ítems. Los ítems se desarrollaron a través de varios estudios que involucraron un conjunto más grande de 56 elementos. Consecuentemente, la selección de los elementos se llevó a cabo tras entrevistas de investigación cualitativa con estudiantes y usuarios de bibliotecas de varias universidades. Además, los conceptos siguen siendo evaluados a través de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (ARL), organismo sin fines de lucro que constituye una base de 127 bibliotecas en instituciones de investigación integrales de Canadá y Estados Unidos.

Además, la versatilidad de LibQUAL+ en la evaluación de servicios bibliotecarios se evidencia en su aplicación exitosa en diversos entornos, incluyendo instituciones académicas. Cook, Heath y Thompson (2000) destacan la capacidad del modelo para adaptarse a distintas circunstancias, asegurando su aplicabilidad específica a la Biblioteca Central PUCP.

Con respecto a su relación con la satisfacción, investigaciones pasadas, como las realizadas por Bolton y Drew (1991), Ennew y Binks (1999), Taylor (1997) y Ruyter et al. (1997) mostraron cómo la calidad del servicio puede predecirse en función de la satisfacción del cliente. De esta manera, se sostiene que existe una relación positiva entre la calidad del servicio en bibliotecas y la satisfacción del usuario. Al emplear LibQUAL+, modelo enfocado en medir la calidad del servicio a través de las expectativas del cliente y su experiencia, entendemos que la satisfacción puede derivar de los resultados obtenidos en el cuestionario.

## CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

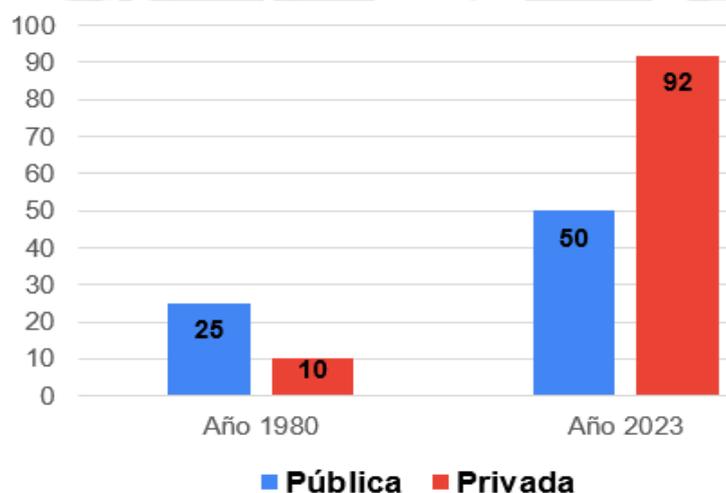
En el capítulo tres se aborda el marco contextual del estudio. Para ello, se va identificar aspectos descriptivos de la institución tales como el Modelo educativo de la PUCP, descripción de la Facultad de Estudios Generales Letras. Sumado a ello, también se va ahondar en temas relacionados a la Biblioteca partiendo desde biblioteca a nivel latinoamericano hasta el Sistema de Biblioteca en la PUCP.

### 1. Análisis del ámbito sectorial

#### 1.1 Sector universitario en el Perú

En las últimas décadas, el sector universitario peruano se ha expandido. Según INEI, en el Perú cuentan con universidades públicas y privadas. En 1980 había un total de 35 universidades, las cuales son 25 públicas y 10 privadas. Mientras que para el año 2023, se han contabilizado un total de 143 universidades, de las cuales 50 universidades públicas y 92 universidades privadas (2022). Es por ello, que estas cifras demuestran el crecimiento en dicho sector (Ver Figura 9).

**Figura 9: Total de universidades al 2023**



Adaptado de INEI (2023)

Saravia (2018) explica que el crecimiento progresivo de las oportunidades educativas a nivel internacional ha tenido una influencia en los lineamientos de la enseñanza universitaria peruana. En este sentido, la cooperación de la educación superior peruana con sus pares en otros países, las ofertas laborales de sus graduados y la competitividad, medida a través de los rankings internacionales, han sentado las bases modernas de la educación (como se citó en Altbach, 2015; Spring, 2009; THE, 2016; Vernon et al., 2018; Warwick, 2014).

Bajo este contexto, cabe mencionar que la PUCP continúa liderando como una de las mejores opciones para estudiar tanto a nivel latinoamericano como a nivel nacional. Según el Ranking QS Mundial 2024, dicha casa de estudios obtuvo el puesto N°10 como las mejores universidades a nivel América Latina y el puesto N° 336 a nivel mundial (PUCP, 2024). Es de esta manera que los resultados constituyen la valoración por la calidad educativa en la universidad, así como el compromiso para seguir brindando el bienestar a sus alumnos.

## **1.2 El modelo educativo PUCP**

A diferencia de otras universidades tanto públicas como privadas a nivel Perú, la PUCP se caracteriza por una formación previa que se denomina como estudios generales el cual tiene una duración de alrededor de dos años desde el ingreso universitario. Los estudios generales se dividen en dos ramas: por un lado, las especialidades de Letras y, por otra parte, las especialidades orientadas a Ciencias. El modelo educativo PUCP define esta etapa como:

Los Estudios Generales representan el primer paso en la educación universitaria de pregrado. Esta etapa se concibe como un espacio para integrarse en la comunidad de aprendizaje. La dinámica entre alumnado y profesorado constituye un factor crucial en el descubrimiento de conocimientos para una formación integral, generando una base sólida producto de las experiencias compartidas a lo largo del periodo educativo. En este sentido, se fomenta el diálogo multi e interdisciplinario, enriqueciendo la comprensión del mundo y ayudando a consolidar la vocación inicial o reconsiderarla debido a la formación recibida en esta etapa.

Durante esta etapa, se busca expandir las oportunidades de interacción, asegurando así una educación humanista sólida y una instrucción básica en ciencias y tecnología para todos los estudiantes de los primeros años.

Los dos años de estudios generales no solo se limitan a impartir los conocimientos en educación de ciencias básicas. Sino que la etapa de Estudios Generales contribuye al desarrollo personal de los estudiantes que deben afrontar un periodo de adaptación (transición), tomando en consideración los cambios significativos de la educación escolar a la educación superior universitaria. Como resultado, se consigue armonizar las desigualdades en la formación básica además de establecer entornos propicios para la interacción y conciencia activa en el ámbito académico (PUCP, 2016).

Considerando esto, ante la relevancia de los Estudios Generales como una etapa de pregrado en la PUCP, es prioritario conocer su percepción del servicio de calidad de la biblioteca central.

### **1.3 Estudios Generales Letras**

La PUCP brinda una definición sobre el rol de Estudios Generales Letras:

Los Estudios Generales de Letras cumplen un papel de vital importancia en la formación universitaria del estudiante, dado que le proporcionan la base de una formación humanística e interdisciplinaria a partir de la cual podrá estudiar luego una disciplina específica. (2023)

En esta estadía universitaria se tiene una gran cantidad de estudiantes en el que se van a detallar en los siguientes acápite.

#### **1.3.1. Cantidad de estudiantes**

En el transcurso de los años, la cantidad de estudiantes se ha incrementado en la PUCP (ver Anexo B). Este aumento de estudiantes también se ha producido en Estudios Generales Letras, como se puede corroborar en el cuadro de tasas de crecimiento (ver Anexo B). Se observa que en 10 años ha habido una tasa de crecimiento del 18% de estudiantes matriculados en EE.GG.LL. En esta unidad académica, se cuenta con 4889 estudiantes al semestre 2023-2, de los cuales 2901 son mujeres (59%) y 1988 varones (41%).

Cabe añadir que dentro del nivel de formación de pregrado en Estudios Generales Letras, cada ingresante pertenece a una de las 21 especialidades (ver Anexo B). Las especialidades con mayor concentración de alumnos son Derecho, Gestión y Economía.

## **2. Análisis del servicio de bibliotecas**

- A nivel mundial y latinoamericano

La prestación de servicios a comunidades aledañas, promocionada por un enfoque social público en los últimos años, es una práctica que se viene realizando en distintas áreas de cultura, arte y educación. En este sentido, las bibliotecas no han sido exentas de aquello. Limitar el acceso de los recursos bibliotecarios a su comunidad universitaria apunta a un desaprovechamiento del conocimiento, aspecto que debería estar dispuesto para cada sujeto que busque enriquecer su educación multidisciplinaria. Tomando como referencia a las sociedades del conocimiento de territorios asiáticos, europeos o, incluso, de los vecinos de América Latina, las ciencias bibliotecarias están constituidas para añadir dentro de sus usuarios a todos los ciudadanos, sean estos letrados o no (Atkinson, 2018).

Sin embargo, en América Latina, esta práctica no es la habitual, como lo evidenció Nureña (2020) al analizar el acceso al conocimiento en 70 bibliotecas universitarias latinoamericanas. En lo más alto de los estándares de disposición de las nociones bibliotecarias, Brasil, México y Argentina, presentan tasas muy bajas de restricción a sus

usuarios, por lo que podemos categorizarlos como países con políticas inclusivas. Por otro lado, en Colombia, Chile y Bolivia, la situación es más heterogénea. Aunque hay una buena cantidad de bibliotecas que adoptan un enfoque abierto similar a los primeros países, permitiendo el acceso externo, también existen instituciones con políticas más restrictivas. Sin embargo, la tendencia general en estos países es facilitar el acceso. El caso de Perú es significativamente diferente. Aquí, las bibliotecas universitarias a menudo imponen fuertes restricciones al acceso de usuarios externos, hasta el punto de casi prohibirlo en algunos casos. La falta de recursos, preocupaciones de seguridad o una interpretación más cerrada del rol de las bibliotecas universitarias, apuntan a ser los motivos de estas políticas cerradas.

Por otro lado, Gómez (2017) enuncia que las bibliotecas han respondido a las restricciones presupuestarias aumentando sus servicios educativos, informativos y culturales para satisfacer las necesidades educativas de los usuarios y van siendo reconocidas como instituciones que hacen bien a la comunidad. A pesar de los desafíos financieros, estas instituciones están siendo reconocidas como elementos beneficiosos para la comunidad y dignas de preservación. Sin embargo, es crucial que este esfuerzo se refleje en una mejora en la financiación, ya que de lo contrario no podrán mantener un nivel de servicio adecuado para satisfacer las necesidades sociales. Por lo tanto, las bibliotecas están sujetas a cambios constantes, especialmente en la estandarización de los procesos automatizados, con el objetivo de alinearse con los avances tecnológicos del siglo XXI y garantizar su relevancia continua.

Entonces, el análisis del usuario virtual al utilizar los recursos y servicios en línea de la biblioteca debe abordarse desde una perspectiva diferente al del usuario presencial. Esto se debe a que el contexto y los medios utilizados para acceder a la información son distintos. Además, el número de usuarios virtuales está en constante aumento debido a la mayor accesibilidad que ofrecen los servicios en línea, la demanda de programas educativos a distancia y el empleo de herramientas de recolección de datos virtuales por parte de las bibliotecas universitarias para estudiar el comportamiento del usuario (Rozo y Durán, 2016).

El análisis llevado a cabo por Cedeño et al. (2019) resulta relevante al explorar el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca universitaria. Dentro de la muestra estudiada, correspondiente a los estudiantes de la Pontificia Universidad Central del Ecuador, se encontró que el 90 % de los visitantes tiene edades comprendidas entre los 18 y los 24 años, con solo un 10 % en la categoría de 25 a 35 años. Además, el estudio arrojó resultados positivos en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios. Se pudo concluir que 30 participantes consideraron que la ubicación de la biblioteca es muy buena, 28 destacaron la positividad de los horarios, y 35 indicaron que el servicio proporcionado por

los bibliotecarios y demás personal es eficiente. Por lo cual, Casado (2017) afirma que, en la búsqueda de una adaptación guiada por la variedad de enfoques de las ciencias de la comunicación, se han generado nuevos modelos de gestión bibliotecaria que tienen la finalidad de atraer usuarios, así como mejorar el porcentaje de satisfacción de los mismos. En este sentido, el acceso a un catálogo de información, prestado en distintos canales digitales, ha promulgado una revalorización de los servicios, los cuales deberán mejorar sus estándares de calidad y estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Entre las bibliotecas que funcionan como espacios dedicados a facilitar el acceso a materiales educativos y científicos, fomentando el aprendizaje autodirigido y proporcionando herramientas de apoyo para la investigación académica, la digitalización parece abordar exorbitantemente los conceptos base. Aumentando porcentualmente el número de textos disponibles en las bases de datos digitales de las bibliotecas nacionales e internacionales en los últimos años, la gestión de la información brilla por su necesidad y genera una cadena de desafíos de adaptabilidad institucional (Universidad Nacional de Colombia, 2016). También concebido como desafíos institucionales, la adaptabilidad afronta a las instituciones educativas a generar mecanismos de alcance con sus usuarios, aumentando la capacidad de lograr sus objetivos utilizando los recursos, en múltiples casos limitados, disponibles, así como mejorando la eficacia de las metas establecidas (Benítez et al., 2017).

Toda esta transformación digital se presenta a sí misma como una parte importante y crucial para facilitar la exploración y acceso a los medios digitales que brindan las bibliotecas digitales. Gracias a un estudio realizado por Urdiciain & Ríos (2013) en bibliotecas universitarias españolas, se obtuvo la información que demuestra que existe un patrón que la digitalización tiende a seguir: el incremento de bases de datos existentes, una gran suma de textos parciales y completos, un registro de estadísticas más amigable y fácil que dista de lo que era hace años, la implementación de usar los servicios de una biblioteca física pero de manera digital; es decir, los catálogos, adquisiciones y préstamos en un mismo lugar digital; y finalmente, la atención las 24 horas del día.

Los estudiantes están creciendo, aprendiendo, trabajando, comunicándose y socializando en un entorno digital, por lo que las bibliotecas y universidades deben continuar adaptando sus servicios e instalaciones para crear entornos de aprendizaje propicios para los nuevos estudiantes “digitales” (Wand, 2005). De esta manera, Sanjeeva (2018) presenta el futuro de las bibliotecas académicas en relación a su estructura, recursos, servicios y funciones. Por un lado, se plantea que las bibliotecas tienen que convertirse en espacios para el trabajo colaborativo. La adopción de recursos electrónicos también permitirá una mayor libertad de espacios, así como el aprovisionamiento de recursos electrónicos independientemente de la zona horaria del usuario. No obstante, el

creciente acceso a la información involucra mayor soporte al usuario en relación al uso adecuado para encontrar y utilizar la data.

Por otro lado, Sanjeeva (2018) también plantea un cambio en la asignación presupuestal de las bibliotecas académicas, debido a que la biblioteca académica tradicional constaba de fondos destinados a libros, revistas, material audiovisual y algunos recursos electrónicos. Sin embargo, con el aumento de los recursos digitalizaciones, las bibliotecas modernas deberán aumentar su participación en consorcios que les permitan acceder a bancos de recursos, los cuales involucran un aumento al presupuesto establecido.

Moreno (2020) en su trabajo de investigación titulado 'Transformación Digital en las Bibliotecas Universitarias. Tendencias, cambios y nuevos espacios de aprendizaje.', concluye que la respuesta de las bibliotecas universitarias ha sido continuar evolucionando hasta convertirse en socios activos para los estudiantes e investigadores, cambiando su percepción limitada de simples conservadores de fondos documentales. Es de esta forma que los cambios de las bibliotecas apuntan hacia una transformación de espacios: los learning commons, los digital education centers, los information commons, makerspaces, entre otros.

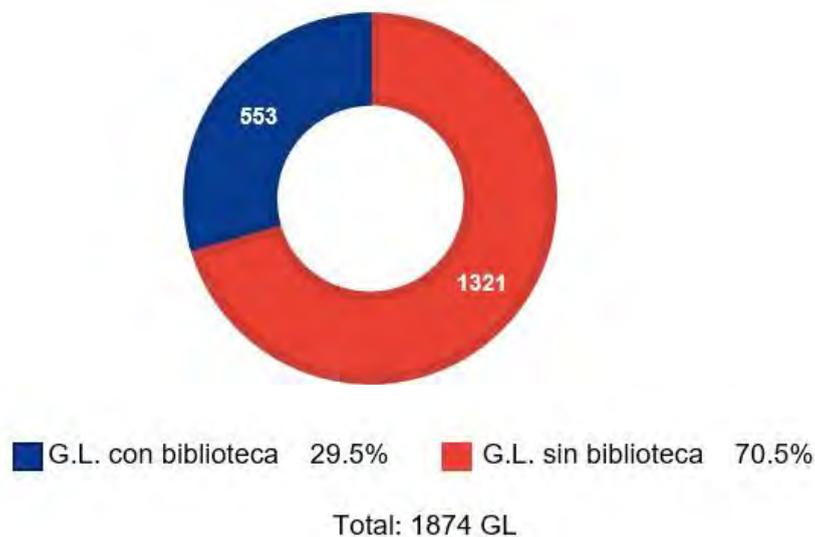
Asimismo, un estudio realizado por la Universidad del Rosario destaca tres conceptos para la aplicación de nuevas tecnologías para el procesamiento de la información en bibliotecas. En primer lugar, el procesamiento y la organización del Big Data. El tratamiento de datos, que ha experimentado un crecimiento exponencial debido a la digitalización, demanda que las bibliotecas implementen sistemas de monitoreo y tratamiento de datos avanzados. En segundo lugar, se destaca la utilización de la inteligencia artificial, una tecnología que está en proceso de exploración y que ya está generando resultados significativos en diversos servicios, como las respuestas automatizadas en línea. En tercer lugar, se menciona el internet de las cosas, que permite el reconocimiento de patrones en las búsquedas, agilizando la obtención de datos y otros recursos, como préstamos y devoluciones (2017).

- A nivel local

En el Perú, la Biblioteca Nacional es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas (SNB), el cual pertenece al programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas (IBERBIBLIOTECAS) y está adscrita al Ministerio de Cultura fue constituido para fomentar no solo la creación de bibliotecas públicas, sino con el objetivo de establecer políticas que generen una comunidad bibliotecaria entre los distintos gobiernos regionales y locales, así como para asegurar una gestión de calidad eficiente que promueva el conocimiento, la cultura y la información (IBERBIBLIOTECAS, 2023).

En las últimas décadas, el Perú viene afrontando los problemas de un déficit de bibliotecas municipales. Según la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N°27972), se establece que todos los municipios tienen el deber de organizar y sostener bibliotecas en todas las provincias y distritos del país (Ensayo General, 2022). No obstante, el Registro Nacional de Bibliotecas (RNB 2022) indica que solo 553 gobiernos locales cuentan con una biblioteca pública (Biblioteca Nacional del Perú, 2023). Tomando en consideración que el país cuenta con un total de 1874 municipalidades, se puede deducir que alrededor del 70.5% de los gobiernos locales carecen de bibliotecas públicas como se aprecia. Entonces se puede deducir que hay un déficit de Bibliotecas públicas peruanas.

**Figura 10: Gobiernos Locales que tienen BPM 2023**



Adaptado de la Biblioteca Nacional del Perú (2023).

*Nota.* Las siglas BPM (Biblioteca Pública Municipal) y G.L.(Gobiernos Locales).

Con respecto a las bibliotecas universitarias en el Perú, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), entidad adscrita al Ministerio de Educación, a través de la Dirección de Supervisión se define como “el órgano de línea, encargado de dirigir coordinar y ejecutar el proceso de supervisión de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico” (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [Sunedu], 2024). Dentro de sus responsabilidades se encuentra la verificación del cumplimiento de las normas de licenciamiento de universidades. Para que las universidades en el Perú puedan ser licenciadas por la entidad, estas deben contar con las ocho Condiciones Básicas de Calidad que regulan los estándares mínimos y que tienen como objetivo establecer un mecanismo regulatorio a favor de los estudiantes.

Según la SUNEDU, existen ocho condiciones básicas de calidad en la universidad peruana:

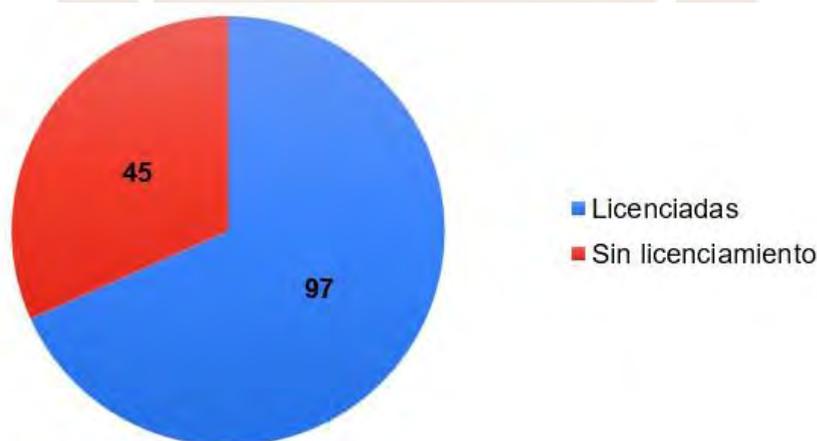
**Figura 11: Condiciones Básicas de Calidad**

8 Condiciones Básicas de Calidad							
Existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio.	Oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento	Infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir sus funciones	Líneas de investigación	Disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo	Servicios educacionales complementarios básicos.	Mecanismos de inserción laboral	CBC Complementaria: Transparencia de Universidades

Según estos criterios, las bibliotecas académicas, pudiendo encontrarse tanto en formatos virtuales como físicas, son un requerimiento para el licenciamiento y funcionamiento de las universidades en el Perú.

Según el registro de universidades licenciadas por Sunedu a fecha de octubre del 2023, hay un total de 97 universidades que cuentan con licenciamiento. Sin embargo, de un total de 142 universidades, 45 de ellas no cuentan con licenciamiento o se encuentran en proceso de adquisición, lo que equivale a un 31.6% (Ver Figura 12). En este sentido, según los estándares y disposiciones de la Ley Universitaria, en el país existe un aproximado de 97 bibliotecas académicas registradas.

**Figura 12: Condición de las universidades 2023**



## 2.1 Servicio del Sistema de Biblioteca PUCP

El Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) representa una integración completa de todos los recursos bibliotecarios disponibles en la universidad. Este sistema proporciona no solo el espacio físico, sino también una amplia

gama de servicios diseñados para apoyar las diversas actividades disponibles. Dentro del campus universitario, los estudiantes, profesores e investigadores tienen acceso a una variedad de bibliotecas especializadas. Estas incluyen la Biblioteca Central "Luis Jaime Cisneros", así como la Biblioteca del Complejo de Innovación Académica, la Biblioteca de Ciencias Sociales "Alberto Flores Galindo", la Biblioteca de Teología y la Biblioteca del Centro de Estudios Orientales. (PUCP, S.f.).

El Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) se extiende más allá del campus principal, incluyendo bibliotecas ubicadas fuera de sus instalaciones centrales. Ejemplos de estas extensiones son la Biblioteca de Centrum, la Biblioteca del Instituto Confucio y la Biblioteca del Instituto Riva-Agüero. Aunque están físicamente separadas del campus principal, estas bibliotecas están plenamente integradas en el sistema a través de su catálogo compartido. Estas bibliotecas complementarias poseen algunas de las colecciones más vastas del país, abarcando una impresionante diversidad de recursos. El catálogo conjunto comprende más de 422 mil libros, 23 mil tesis, 246 mil revistas y 14 mil periódicos. Además, ofrece acceso a casi 110 mil recursos en línea, que incluyen revistas académicas, periódicos, monografías, libros y conferencias. (PUCP, S.f.).

Asimismo, para los estudiantes, entre ellos, los alumnos de letras, los servicios proporcionados por la biblioteca incluyen la posibilidad de solicitar préstamos de libros, revistas, tesis y otros materiales, tanto para consulta en los espacios físicos como para llevar a domicilio. Además, se ofrecen alertas bibliográficas, áreas de lectura, espacios para estudio individual y en grupo, asesoramiento tanto individualizado como grupal, atención especializada para usuarios con discapacidad visual, un Centro de Escritura Académica y servicios de digitalización y publicaciones para la enseñanza (PUCP, S.f.).

Como información relevante, en un estudio de investigación sobre el Sistema de bibliotecas PUCP realizada a los estudiantes de una facultad, Dentro de los servicios más demandados se encuentra que un 46% hacen uso de los ambientes, seguido con un 38% el préstamo de materiales bibliográficos (Tako et al., 2018).

### **2.1.1 Biblioteca Central PUCP**

En una investigación sobre el Sistema de bibliotecas PUCP el 51% de los encuestados indicó tener preferencia por la Biblioteca Central sobre las otras cuatro bibliotecas dentro del campus universitario (Tako et al., 2018).

- **Actividades en la Biblioteca Central**

Otro dato resaltante es que en este estudio de investigación se pregunta a los encuestados por sus actividades preferidas en la Biblioteca Central. Según, los hallazgos las actividades preferidas de los encuestados, en este orden, son las siguientes: 1) Estudio individual 2) Estudio grupal 3) Leer o investigar con material de la biblioteca o de afuera

4)Leer o investigar con material de la biblioteca o de afuera 5)préstamos de libros para leerlos fuera de la biblioteca 6) Otras actividades (usar Wi-Fi, dormir).

Predomina como actividad favorita dentro de la Biblioteca Central el estudio individual, así como los componentes habituales que involucran tal acción, como lo son la lectura personalizada y el estudio teórico de material escrito. El resultado está estrechamente ligado a las capacidades físicas que ofrece la Biblioteca Central, ya que la tranquilidad sonora con la que se dispone en los distintos ambientes de la biblioteca la sitúa entre las primeras opciones para un estudio armonioso. Esta información es importante para examinar la “dimensión espacio” a profundidad en el presente estudio (Tako et al., 2018).



## CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

En la siguiente sección, se detalla la metodología utilizada en el presente estudio, abordando los siguientes aspectos: secuencia metodológica, enfoque, alcance, diseño de la investigación, selección muestral, las técnicas para la recolección de información, la definición operacional de las variables.

### 1. Secuencia metodológica

De acuerdo a las especificaciones en las que la investigación se desarrolló y tomando en consideración el tiempo disponible para su conclusión, se estableció una secuencia de implementación de nuestra herramienta de recolección de información. Inicialmente, se realizó la adaptación del cuestionario LibQUAL+ tomando en consideración los recursos de la investigación, así como a la priorización de la claridad para el encuestado. De esta manera, el cuestionario fue modificado durante el transcurso de la investigación hasta obtener un primer modelo del formulario, el mismo que fue aprobado en primera instancia por nuestro asesor Daniel Peralta. El modelo redujo el número de preguntas, pasando de 22 preguntas que el cuestionario estandarizado LibQUAL+ propone, a 10 preguntas, manteniendo las tres dimensiones: espacio, información y servicio. Adicionalmente, tomando de línea base los alcances que pretende alcanzar esta investigación, se decidió añadir 2 preguntas enfocadas en recopilar información sobre la satisfacción con los servicios de la universidad y la importancia de la Biblioteca Central PUCP como uno de aquellos servicios. De esta manera, se procedió a llamar el cuestionario como “Cuestionario de la investigación PUCP”

Para confirmar el estado adecuado del cuestionario de la investigación PUCP, se realizó una prueba piloto con el primer modelo terminado del formulario a una muestra de 40 estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras. El desarrollo de la encuesta se dio durante la primera semana del periodo de trabajo de campo. El formulario del Cuestionario en mención fue mediante correo institucional de manera aleatoria y contando con los permisos respectivos de las facultades de Gestión y Alta Dirección y Estudios Generales Letras. En base a los resultados, se afirmó que el estado del formulario estaba en correcto estado. Además, la prueba fue de utilidad para realizar aproximaciones reales de la muestra ya segmentada. Por otro lado, se pudo confirmar la confiabilidad de la encuesta mediante los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach, los cuales arrojaron un valor de 0.895 basado en las 20 preguntas de las dimensiones LibQual, considerando las dos categorías: esperado y percibido. El resultado permite afirmar que el cuestionario es confiable y posible de analizar estadísticamente.

Aprobada la prueba piloto, se procedió a realizar el envío del cuestionario a la población de estudio. Con respecto al acceso a los encuestados, la base de datos de la PUCP cuenta con los correos electrónicos institucionales de los alumnos matriculados en las distintas facultades del ciclo 2023-2. Sin embargo, previamente se solicitó a la facultad de EEGLL el permiso de acceso correspondiente, con el fin de cumplir con los lineamientos de transparencia de la investigación. A partir de ello, se comenzó con la recopilación de cuestionarios por medios digitales como correo y redes sociales, estableciendo un periodo de 12 días, con fecha de inicio el 3 de noviembre de 2023. Posteriormente, se procedió a realizar el filtrado de los cuestionarios, afianzando la validez de las respuestas. De esta manera, se alcanzó con la muestra total requerida de 356 encuestados y se pudo dar inicio al análisis de la data, la generación de conclusiones, recomendaciones y propuestas de mejora.

## **2. Enfoque de la investigación**

Para el caso de la presente investigación, se va a emplear un enfoque cuantitativo, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p.4). En base a estos nuevos ángulos se va a poder aplicar las herramientas de investigación con la finalidad de identificar la relación entre los objetivos formulados. Este estudio empleará un enfoque cuantitativo, es decir, se llevará a cabo mediante la recogida y el análisis de datos cuantitativos; por ello, la utilización de mecanismos que nos permitan recopilar datos numéricos será esencial, generando resultados informativos sobre los procesos observados a lo largo del trabajo. Sumado a ello, la asociación de los instrumentos a cada variable prediseñada generará un banco de información más preciso, el mismo que permitirá evaluar las interrogantes planteadas y responder las hipótesis. (Sánchez et al., 2018). Para el presente trabajo de investigación, para medir la calidad de servicio y los datos sean cuantificables se va utilizar la escala de medición de Likert del 1 al 5, en el que 1 puntúa más bajo y 5, más. Asimismo, mediante este enfoque cuantitativo se va a poder procesar los datos y poner medir las brechas entre las expectativas y la percepción del alumno de Letras sobre la Biblioteca Central.

### **2.1 Triangulación de datos**

Finalmente, la calidad del servicio es intrínsecamente subjetiva, ya que depende de las percepciones individuales de los usuarios. Sin embargo, la necesidad de proporcionar resultados medibles para respaldar las conclusiones y recomendaciones de una investigación exige la integración de métodos cuantitativos. Por ello, es necesario explorar cómo es posible utilizar métodos cuantitativos para obtener un análisis cualitativo sólido.

Las encuestas se utilizan comúnmente como un mecanismo de investigación cuantitativo para recopilar datos sobre la satisfacción de los usuarios en sistemas bibliotecarios. Para incorporar una perspectiva cualitativa, es esencial considerar las dimensiones subjetivas de la calidad del servicio. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se puede entender desde la brecha entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones posteriores al servicio recibido. Este enfoque reconoce que las expectativas y las percepciones son elementos subjetivos que pueden ser explorados cuantitativamente.

Para lograr este análisis cualitativo, las encuestas cuantitativas pueden incluir preguntas abiertas o secciones donde los participantes describan sus experiencias, expectativas y sugerencias. En el caso de nuestra investigación, las preguntas presentadas mediante una escala numérica involucran el aspecto subjetivo descrito, puesto que son resultados de la percepción del servicio integrados en un sistema de data medible.

Definida nuestra conceptualización de la calidad del servicio, podemos ahondar en la conexión de ambas categorías de datos, convergiendo los resultados a favor de los objetivos de investigación. Como sugieren Creswell y Creswell (2017), el enfoque convergente de la triangulación permite comparar y contrastar los resultados cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más profunda. Por ejemplo, se pueden utilizar estadísticas descriptivas de las respuestas cuantitativas para contextualizar y enriquecer la interpretación de los datos. Además, el uso de gráficos y visualizaciones puede ayudar a presentar las relaciones entre las respuestas cuantitativas y las narrativas cualitativas.

### **3. Alcance de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones pueden tener distintos enfoques, como exploratorio, descriptivo o correlacional. Tomando en consideración la finalidad del estudio, así como las variables a analizar, los alcances que mantienen una misma línea con la investigación son de nivel descriptivo y correlacional. La naturaleza de analizar datos ligados a la realidad descriptiva de los usuarios permite obtener un panorama completo sobre las nociones y especificaciones destacadas, identificando tendencias que podrán ser preparadas para un análisis a profundidad. De esta manera, patrones de un conjunto de usuarios pueden ser mapeados a través de su información detallada, permitiendo hacer un contraste entre sus dimensiones y ángulos (Hernández et al., 2010, p. 92). De este modo, la presente investigación recoge datos sobre la calidad de servicio y el grado de satisfacción con la universidad de los estudiantes que utilizan el Sistema de Bibliotecas, en el que se busca conocer las principales características de las variables de estudio.

Además, se va a emplear el alcance de tipo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este método se distingue por contrastar los patrones que siguen dos o más variables. Para lograrlo, toma de base las medidas numéricas recopiladas en la investigación, generando resultados objetivos sobre la conexión entre las mismas variables. Además, según Sánchez et al. (2018) las investigaciones de alcances correlacionales cuantifican el grado de vinculación entre dos variables claramente especificadas. Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan que el alcance correlacional ayuda a determinar el comportamiento de una variable en relación con el comportamiento de un grupo de variables interconectadas. Aplicado a la investigación mediante este tipo de alcance se busca determinar la relación entre las variables de la calidad de servicio y satisfacción con los servicios de la universidad del usuario del Sistema de Biblioteca PUCP.

#### **4. Diseño metodológico**

La investigación corresponde a un diseño metodológico no experimental, ya que pretenderá identificar la asociación entre dos variables sin evaluar la intervención de otras variables ambientales o contextuales (Sánchez et al., 2018). Al respecto, Hernández et al. (2014) afirman que esta arquitectura impide la manipulación de las variables. Es decir, no se pretendió manipular las respuestas de los encuestados bajo ninguna idea, sino que se observaron los hechos tal y como ocurren en su escenario natural, para ser evaluados posteriormente. Asimismo, el estudio tuvo un diseño transversal, ya que el cuestionario se administró en un momento específico del tiempo, y a partir de ello se determinó la cantidad de correlación entre las variables en un momento determinado.

En concordancia con ello, la investigación maneja un nivel de estudio no experimental y transversal, por lo cual la recolección de datos fue de 12 días efectivo, específicamente, del 3 de noviembre al 14 de noviembre del 2023. Con estos se identificó y analizó los hallazgos necesarios para poder establecer los resultados de la presente investigación (Hernández et al., 2014).

#### **5. Selección muestral**

##### **5.1 Unidad de muestreo**

Según Hernández et al. (2014): "Aquí el interés se centra en 'qué o quiénes', es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación" (p. 172). En el presente estudio, las unidades de muestreo son el total de usuarios de la Biblioteca Central PUCP.

## 5.2 Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008, como se citó en Hernández et al., 2014, p. 174). Con relación a la población de la investigación, se ha tomado como población al conjunto de estudiantes de pregrado matriculados en el ciclo 2023-2 de EE.GG.LL.

## 5.3 Muestra

Representa un desafío utópico realizar una medición de toda una población por lo que resulta pertinente la utilización de una muestra representativa que permita evaluar el comportamiento en conjunto de la población (Hernández et al., 2010). Para el desarrollo de la investigación, se optó por utilizar un muestreo clasificado como no probabilístico por conveniencia. El uso no probabilístico está sustentado en que la investigación utilizará individuos que siguen un patrón de características definido por el estudio o por quienes seleccionan la muestra, descartando la elección probabilística (Hernández et al., 2010). Es así que la muestra no tiene como finalidad representar estadísticamente a la población, sino que la selección es según fines de la investigación. En adición, “el muestreo por conveniencia enfatiza la selección en función de la facilidad de acceso a la unidad de observación por el propio investigador” (Ponce & Pasco, 2018, p. 54). Se utiliza debido a los estudiantes de letras por la viabilidad y facilidad para acceder a los alumnos de la PUCP.

Para determinar el tamaño de esta muestra, se aplicó la fórmula de poblaciones finitas. En el que “n” es el número de la muestra; “N”, el tamaño de la población; “Z”, la puntuación asociada al nivel de confianza; “e”, el grado de error; y, “p” y “q”, la proporción esperada. Según Bernal (2010), el modelo utilizado para formular el tamaño de la muestra inicia con la identificación de la población, representada por “N”. El valor de “N”, en la investigación corresponde al número de estudiantes de EE.GG.LL matriculados en el semestre 2023-2, mediante la información proporcionada por la PUCP son 4889. En este sentido, se maneja una población finita, debido a que cualquier universo por encima de los 99999 casos o donde se desconozca el número total de ellos, corresponde a una población infinita (Hernández et al., 2010, p. 176).

Seguidamente, es necesario determinar el coeficiente de confianza, el mismo que corresponde a un valor percentil que depende del valor correspondiente al nivel de confianza deseado (Castañeda, 2004). Para el desarrollo de la investigación, “Z” es la puntuación asociada al nivel de confianza de 95%, tomando el valor del coeficiente de confianza de 1.96. Si bien el nivel de confianza más utilizado es de 95%, queda a disposición del investigador utilizar otros valores que expresen mayores o menores niveles de confianza, como lo son utilizar un valor del 90% o 99% (Castañeda, 2004). Sin embargo,

se optó por utilizar un nivel de confianza del 95 %, con el fin de proporcionar un equilibrio entre la confianza requerida y la precisión estadística. Además, la decisión del nivel de confianza también se ve influenciada por la capacidad de recursos de los investigadores, puesto que si se tiene una alta capacidad de recursos, como lo pueden ser el tiempo y distintos accesos a los participantes de la muestra, se puede utilizar un nivel más alto, por ejemplo del 98% (Ñaupas et al., 2014). Por ello, debido al alcance de la investigación y al corto tiempo total donde se desarrolló el trabajo de campo, se prefirió utilizar un menor nivel de confianza. Asimismo, no se utilizó un nivel de confianza de 90 % debido a que se buscó una muestra más representativa, lo que resultará en una mayor cantidad de encuestados y, por ende, una evaluación acertada del estado actual de los servicios.

Además, se utiliza un error estándar de “e” de 0.05. El margen de error representa la cantidad máxima por la cual la estimación podría diferir del valor real del parámetro. Se interpreta de esta manera que el error máximo a disponer es correspondiente a los parámetros que ha establecido el investigador. Según la naturaleza de las fórmulas utilizadas y los conceptos teóricos, el investigador tiene la capacidad de asociar un valor tolerable, con el cual podrá poner en riesgo que la muestra no sea representativa de la población. A razón del carácter del proyecto de investigación, se utiliza una muestra no probabilística, la misma que, desde una visión cuantitativa, prioriza el valor del sujeto de estudio sobre las características comunitarias de una población. De esta manera, se interpreta que es determinante realizar una elección basada en las cualidades de los casos a estudiar, usando los elementos del grupo como resultados de apoyo (Hernández et al., 2010, p. 190). Por lo anterior mencionado, y por la naturaleza cualitativa de las variables de la investigación, la cual nos permite enfocarnos en la calidad de los resultados más que en la cantidad, se optó por usar un error estándar del 0.05. Adicionalmente, se consideró el error máximo en 0.05, puesto que un margen más estrecho requeriría un tamaño de muestra más grande, lo que podría ser impráctico y dificultoso en el marco de una investigación de corta duración.

Por último, el valor de “p” es de 0.5 y “q”, de manera complementaria, de 0.5. Aguilar-Barojas (2005) afirma: “p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (...) q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p)” (p. 5). Debido a que no se posee evidencia empírica previa sobre la existencia de alguna relación o resultado de las variables a analizar, se optó por realizar una elección conservadora, la misma que reduce el riesgo de que la muestra sea pequeña y, por ende, no representativa. En otras palabras, dado que no se conocen las proporciones que existen dentro de la población con respecto a las variables bajo estudio, se asume un valor de “p” y “q” del 0.25, o lo que es equivalente, un valor porcentual del 50%. (Trochim & Donnelly, 2008).

A continuación, en la Tabla 1: se muestran los valores asignados a cada variable de la fórmula. Finalmente, se obtiene n= 356.

**Tabla 1: Datos de los elementos para la determinación muestral**

Fórmula:		
$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot N + z^2}$		
Variable	Descripción	
n	Tamaño de muestra	356
	Nivel de confianza deseado	95 %
Z	Coficiente de confianza	1.96
p	Posibilidades que sí ocurra representatividad	0.5
q	Posibilidad de que no ocurra representatividad	0.5
e	Error estándar máximo aceptado	0.05
N	Tamaño de la población	4889

Adaptado de Hernández et al. (2010).

Para el desarrollo de la fórmula, se decidió prescindir de la denominada corrección de Bessel. Esta corrección, representada por el término “N-1” en el denominador de diversas fórmulas, incluyendo las de varianza muestral y desviación estándar muestral, busca contrarrestar el sesgo inherente al trabajar con una muestra que solo representa una fracción de la población total. La resta al tamaño de la población tiene como objetivo mejorar la precisión de los resultados al compensar la falta de representatividad de la muestra en comparación con la totalidad de los encuestados en el universo de la investigación (Benites, 2022). En contraste, autores como Warne (2017) respaldan el uso de “N” en el denominador y solo recomiendan emplear “N-1” en caso de trabajar con una muestra lo suficientemente grande, especialmente si se busca aproximar a la media de la población. Por consiguiente, debido a que en la presente investigación se pretende enfocarse en la media de las muestras seleccionadas, se resolvió omitir la inclusión de la corrección.

## 6. Técnicas de recolección de datos

Prioritariamente, para dar revisión al análisis de la información recopilada, es necesario plantear los mecanismos que se utilizarán para su obtención. De esta manera, se definen los procedimientos de recopilación de información según las interrogantes planteadas en el estudio y la naturaleza de los datos buscados para alcanzar los objetivos establecidos (Luna & Rodríguez, 2011). Se entiende que la elección de la técnica de

recopilación de información depende de la metodología del estudio. Se plantea un enfoque de investigación cuantitativo. “El método cuantitativo se utiliza predominantemente como sinónimo de cualquier técnica de recopilación de datos, como el cuestionario, o cualquier proceso de análisis de data, como los gráficos estadísticos, los cuales generan o utilizan data numérica” (Saunders, et al., 2009, p. 151). En concordancia, se va utilizar la técnica de análisis cuantitativa para evaluar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP y su relación con la satisfacción con la universidad de los estudiantes de Letras. A través de este análisis de información se va a poder responder los objetivos 2 y 3 formulados.

Primero, el método de obtención de datos más conveniente es la encuesta que tenga opciones de escala cuantificables para así poder analizarlos. Para la elaboración de la encuesta digital se creó un formulario en Google Forms. Seguidamente, mediante la aplicación de trabajo de campo se estableció que la modalidad de recojo de información a utilizar sea mediante canales digitales de difusión tales como correo electrónico, redes sociales facebook, WhatsApp. Luego, de la recolección de la información en base a las encuestas se pudo realizar el análisis de los datos.

Los resultados numéricos obtenidos fueron tabulados en Microsoft Excel, y luego se importó la data al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión v22. En el programa de Excel, principalmente, se procesó la información relacionada a describir la muestra y los gráficos. Mientras que en el software de SPSS se analizó los datos, se realizó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach para poder sustentar que el cuestionario obtuvo una alta fiabilidad. Además, mediante este programa estadístico se pudo analizar las tres dimensiones del modelo a través de estadísticos descriptivos, tablas de frecuencias; el análisis de brechas por diferencias de medias entre otros.

## **6.1 Encuesta**

Seguidamente, de lo descrito en la revisión teórica se ha investigado una gama de modelos para la medición de temas de calidad de servicio, en el que abarcan cuestionarios para realizar una encuesta estandarizada.

En vistas de los objetivos de la investigación, se utilizará la encuesta como recurso de obtención de datos. Citando a Ponce y Pasco (2018) las encuestas tienen una orientación de investigación cuantitativa y el propósito es la obtención de datos de manera precisa sobre un tema en específico. Mediante la encuesta se va a recopilar la información, y el instrumento es el cuestionario. Consecuentemente, Ponce y Pasco (2018) describen características propias del mencionado instrumento. En relación al formato de las interrogantes planteadas, se sugiere que, en primera instancia, las preguntas empleen respuestas predefinidas para el encuestado, facilitando su proceso de elección. No

obstante, si los desarrolladores del cuestionario cuentan con menor conocimiento del tema, se puede optar por utilizar un formato de respuesta libre. Además, cuando se desea evaluar actitudes, un gran número de investigadores recurren a los niveles de medición, los cuales permiten medir las variables a través de secciones de preguntas.

En cuanto a la técnica de recolección de datos que se utilizará será la encuesta y el cuestionario, caracterizados como métodos para la obtención de información respecto a las variables que se desea evaluar, desde la muestra determinada (Sánchez et al., 2018).

Para el presente estudio, se decidió optar como referencia el modelo de encuesta LIBQUAL+. Esta encuesta sirve para evaluar a los estudiantes de letras en tema referente a la calidad de servicio en la Biblioteca Central PUCP. Además, a la encuesta, se le agregaron interrogantes en torno a la satisfacción e importancia del servicio de biblioteca, fuentes digitales. La importancia en la recepción de información de los usuarios recae en que se busca identificar la satisfacción con la universidad de los estudiantes de letras. También, se identifica la necesidad de los alumnos por un entorno más digital. Agregar estas preguntas enriquece la recolección de información.

El modelo del cuestionario LIBQUAL + cuenta con una escala tipo Likert (1-5), el cual fue aplicado a los estudiantes de Estudios Generales de Letras. El formato del cuestionario se encuentra en el Anexo a. La variable por describir es la calidad de servicio, nivel de satisfacción universitaria. El cuestionario se envió al correo institucional a los estudiantes de EE.GG.LL, publicación por redes sociales.

Es necesario mencionar que para el acceso a los encuestados se obtuvo el consentimiento de la facultad de Estudios Generales Letras y de la Biblioteca Central PUCP. Para acceder a los permisos de uso de los encuestados, se obtuvo el consentimiento informado de la directora del Sistema de Bibliotecas PUCP, Kathia Hanza Bacigalupo. Posteriormente, se solicitó a la administración de Letras el permiso para realizar el envío de las encuestas a través del correo institucional de la universidad. Finalmente, se aprobó el envío por parte de la directora de la facultad, Natalia Consiglieri Nieri. De esta manera fue posible difundir las encuestas de manera virtual, donde se concentró la mayoría de los resultados usados en la investigación.

## **6.2 Instrumento**

Parasuraman et al. Desarrolló un instrumento LIBQUAL para medir la calidad de servicio de bibliotecas. Es así que bajo este modelo se han desarrollado muchas investigaciones, lo cual evidenció un alto nivel de confiabilidad y validez, para que el instrumento pueda ser adaptable según los requerimientos de los diversos estudios.

De esta manera, mediante dicho instrumento se ha podido validar el modelo teórico. Este se utiliza para medir la brecha entre las expectativas mínimas exigidas, el nivel máximo

de expectativas y las percepciones reales de manera cuantitativa. Con el uso de esta herramienta, las bibliotecas pueden identificar cómo los usuarios valoran sus servicios. Por ende, encontrar oportunidades para lograr servicios de gran calidad.

Como se mencionó antes, el cuestionario LIBQUAL+ incluye 3 dimensiones expresadas en 22 ítems o preguntas, permitiendo medir la percepción del cliente sobre el servicio prestado. A continuación, se muestra cómo son distribuidos los ítems (Ver Tabla 2):

**Tabla 2: Número de Ítems del Cuestionario LIBQUAL+**

Número de preguntas	Dimensión
1 a 9	Compromiso con el servicio
10 a 14	La biblioteca como lugar
15 a 22	Control de la información

### **6.2.1 Preparación del instrumento**

El cuestionario LIBQUAL+ es a su vez una adaptación del cuestionario SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al.(1988). Para fines de la investigación, se han realizado algunas adaptaciones de las preguntas en redacción, contexto para que pueda ser aplicable a los alumnos de la Biblioteca Central PUCP.

Para preparar el cuestionario de la investigación, se propuso adaptar el cuestionario estandarizado LIBQUAL+. Asimismo, se realizó una revisión y análisis exhaustivo de cada uno de los 22 ítems originales. A partir de ahí se determinó la delimitación de preguntas para evitar la redundancia y se sugirieron cambios de redacción. Es relevante mencionar que el Asesor Daniel Peralta brindó su opinión favorable a estos cambios de redacción planteados por el equipo de investigación.

Seguidamente, para cumplir con el propósito de la investigación se añadieron preguntas relacionadas a la calidad de servicio de la biblioteca tales como las siguientes: grado de satisfacción, nivel de importancia y fuentes digitales.

### **6.2.2 Construcción del instrumento.**

Tomando en consideración la adaptación del instrumento estandarizado a un contexto específico como la Biblioteca PUCP y el aumento de preguntas. El cuestionario a utilizar fue llamado como “Cuestionario de la Investigación PUCP” este consta de tres secciones: A) Evaluación de la percepción del servicio B) Evaluación de la expectativa del servicio y C) Preguntas complementarias para evaluar el servicio. Es importante recalcar que tanto la sección A) como la sección B) aluden a las preguntas del cuestionario del modelo LibQual, y la sección C) son preguntas en torno a satisfacción universitaria, importancia del servicio de biblioteca y fuentes digitales.

El cuestionario se conformó por 10 preguntas agrupadas en 3 dimensiones LibQual. Sumado a ello, estos 10 ítems se evalúan dos veces tanto para la percepción como la expectativa de los alumnos de letras. Cabe añadir, cada pregunta se redactó con un lenguaje más amigable. Es relevante mencionar que se optó por la escala de calificación de Likert del 1 al 5, en el que 1 significa (deficiente) y 5 (excelente). A continuación, se muestra el cuestionario LIBQUAL+ adaptado para el trabajo de investigación (Ver Tabla 3 y 4).

**Tabla 3: Cuestionario LIBQUAL Percepción adaptado para la Biblioteca Central**

D i m e n s i ó n	ÍTEM		¿Qué tan satisfecho estás con el servicio recibido?				
			(1)deficiente	(2)	(3)	(4)	(5)excelente
S e r v i c i o	1	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)	1	2	3	4	5
	2	El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.	1	2	3	4	5
	3	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.	1	2	3	4	5
	4	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.	1	2	3	4	5
E s p a c i o	5	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)	1	2	3	4	5
	6	En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.	1	2	3	4	5
	7	La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.	1	2	3	4	5
I n f o r m a c i ó n	8	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.	1	2	3	4	5
	9	En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?	1	2	3	4	5
	10	Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	1	2	3	4	5

**Tabla 4: Cuestionario LIBQUAL Expectativa adaptado para la Biblioteca Central**

Dimensión	ÍTEM	¿Qué expectativa tienes sobre el servicio?				
		(1)deficiente	(2)	(3)	(4)	(5)excelente
Servicio	1	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)				
	2	El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.				
	3	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.				
	4	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.				
Espacio	5	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)				
	6	En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.				
	7	La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.				
Información	8	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.				
	9	En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?				
	10	Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.				

Es relevante mencionar que adicional al cuestionario adaptado se formularon otras preguntas relacionadas a la calidad de servicio de biblioteca, se conformaron un total de 4 preguntas adicionales (Ver Tabla 5).

Primero, se encuentra la pregunta para identificar la frecuencia de los alumnos a la biblioteca. Es relevante mencionar que además esta es una pregunta filtro, ya que contiene 4 opciones de respuesta entre las cuales figura la opción “nunca” (Ver Tabla 5). De esta manera, solo se consideró como muestra aquellos estudiantes que han visitado físicamente la Biblioteca Central; por ello, los estudiantes que marcaron la opción “Nunca” no están considerados dentro de la muestra. Es importante realizar esta aclaración, ya que dentro de las dimensiones se desea evaluar la “dimensión espacio” por tal motivo es indispensable que el encuestado haya visitado las instalaciones de la Biblioteca Central PUCP.

Luego, se encuentra la pregunta relacionada con la satisfacción con la universidad, para ello se optó por la escala de calificación de Likert del 1 al 5, en el que 1 significa (Nada satisfecho) y 5 (Totalmente satisfecho). Seguidamente, la pregunta relacionada con el nivel

de importancia del servicio de biblioteca dentro de la universidad, para la medición se optó por la escala de calificación de Likert del 1 al 5, en el que 1 significa (No es importante) y 5 (Muy importante). Por último, la pregunta sobre el porcentaje de uso de fuentes digitales y porcentaje de fuentes de la biblioteca. A continuación, en la Tabla 5 se observan las preguntas en mención.

**Tabla 5: Preguntas Adicionales calidad de servicio para la Biblioteca Central**

<p><b>Pregunta frecuencia</b></p>	<p>En una semana ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca Central?</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 5 veces</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 3 a 5 veces</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 3 veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>														
<p><b>Pregunta satisfacción</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="2">(1) Nada satisfecho</td> <td colspan="3"></td> <td colspan="2">(5) Totalmente satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como (servicios de biblioteca?)</td> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 5%;">2</td> <td style="width: 5%;">3</td> <td style="width: 5%;">4</td> <td style="width: 5%;">5</td> <td></td> </tr> </table>	(1) Nada satisfecho					(5) Totalmente satisfecho		¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como (servicios de biblioteca?)	1	2	3	4	5	
(1) Nada satisfecho					(5) Totalmente satisfecho										
¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como (servicios de biblioteca?)	1	2	3	4	5										
<p><b>Pregunta importancia</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="2">(1) No es importante</td> <td colspan="3"></td> <td colspan="2">(5) Muy importante</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?</td> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 5%;">2</td> <td style="width: 5%;">3</td> <td style="width: 5%;">4</td> <td style="width: 5%;">5</td> <td></td> </tr> </table>	(1) No es importante					(5) Muy importante		¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?	1	2	3	4	5	
(1) No es importante					(5) Muy importante										
¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?	1	2	3	4	5										
<p><b>Pregunta fuentes digitales</b></p>	<p>De las fuentes que utilizas para elaborar tus trabajos, ¿Qué porcentaje proviene de fuentes digitales como (Google, libros electrónicos, repositorios digitales) y qué porcentaje proviene de la biblioteca?</p> <p><input type="checkbox"/> Más del 80% utilizo de fuentes digitales y un 20% de la biblioteca</p> <p><input type="checkbox"/> Intermedio 50% utilizo de fuentes digitales y 50% de la biblioteca</p> <p><input type="checkbox"/> Poco, un 30% utilizo de fuentes digitales y mayormente uso biblioteca un 70%</p>														

Finalmente, el cuestionario utilizado para la presente investigación consta tanto de las preguntas adaptadas del cuestionario Libqual+ y las preguntas adicionales de calidad. De esta manera, en el Anexo A, se encuentra el cuestionario final que fue aplicado en el trabajo de campo denominado como “Cuestionario de la Investigación PUCP”.

## 7. Definición operacional de las variables de la investigación

La encuesta Libqual + es una adaptación del Servqual elaborado por Parasuraman et al. (1988). Se aplicará para medir la calidad de servicio, la cual, para fines de esta investigación está constituida por 3 dimensiones: compromiso con el servicio (1 al 4 ítem), biblioteca como lugar (5 al 7 ítem) y control de la información (8 al 10 ítem) con un total de 10 ítems y escala de medición ordinal (Tabla 6), en el cual se describe la operacionalización

de ambas variables. En detalle, el cuestionario, denominado "cuestionario de la investigación PUCP", se divide en tres secciones. En primer lugar, la sección para evaluar la percepción del servicio, que consta con 10 preguntas enfocadas en medir las percepciones experimentadas en las tres dimensiones del modelo LibQUAL+. En segundo lugar, la sección para evaluar la expectativa del servicio, la cual cuenta con 10 preguntas que permitirán medir lo que el usuario espera recibir de la biblioteca en las tres dimensiones del modelo LibQUAL+. En tercer lugar, se agregó una sección de preguntas complementarias para evaluar la satisfacción con la universidad y la valoración de la biblioteca como un servicio de apoyo a los usuarios. En total, el cuestionario cuenta con 22 preguntas.

Asimismo, la herramienta LibQUAL+ cuenta con tres niveles a evaluar: mínimo, deseado y percibido. No obstante, se ha optado por omitir el nivel deseado. Este cambio se realizó con el fin de optimizar el cuestionario y hacerlo más comprensible para el encuestado, reduciendo tanto las preguntas como las categorías a las cuales tendrá que responder. Además, se determinó omitir la categoría de nivel deseado, ya que se identificó que en lugar de contribuir positivamente en la investigación, podría complicar la precisión de los resultados. Esto se debe a que los encuestados podrían verse influenciados a calificar la categoría con un puntaje alto o malinterpretarla con la evaluación del nivel mínimo deseado. Esta decisión fue respaldada por el asesor de la investigación, Daniel Peralta. Para la determinación del modelo a utilizar que medirá las variables en la investigación, es necesario mencionar la importancia de la influencia de los modelos SERVQUAL y LibQUAL+ en el desarrollo del cuestionario, puesto que ambos resultan ser instrumentos adaptables a las características de los usuarios y la población. Por un lado, según lo describen Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), el enfoque principal que debe tener el cuestionario se centra en dos etapas diferentes. En primer lugar, se busca comprender las expectativas del usuario antes de utilizar el servicio. En segundo lugar, se pretende conocer la percepción del usuario respecto al servicio experimentado. Como se puede interpretar, la teoría principal respalda evaluar dos momentos específicos durante la experiencia previa y posterior del usuario. Por ello, y en vistas de realizar una investigación comprensible al usuario y con solo dos secciones del modelo LibQUAL+, se optó por utilizar el enfoque SERVQUAL el cual mide la percepción y expectativas del encuestado.

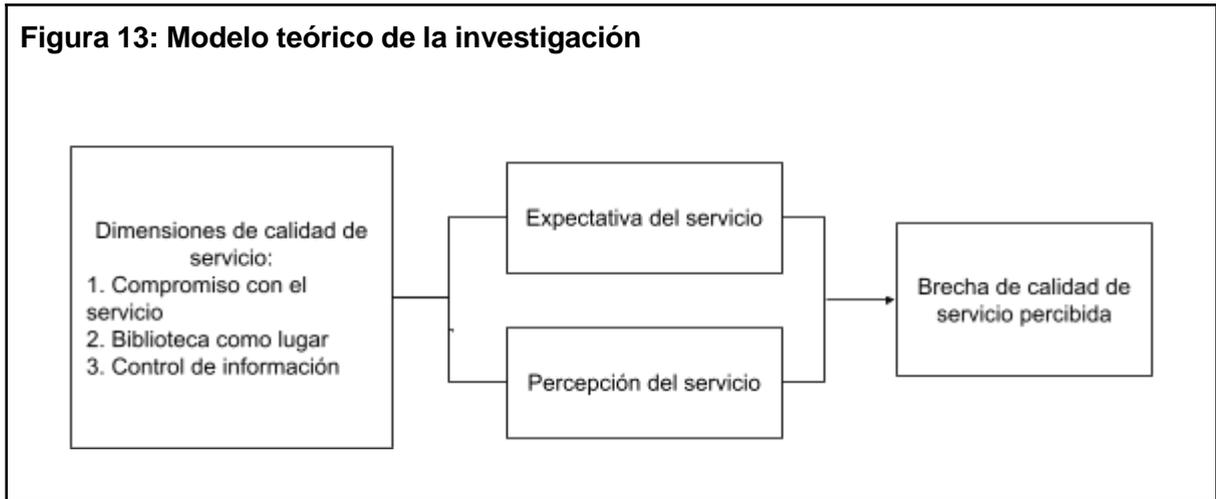
Por otro lado, es necesario mencionar la metodología que rige al modelo LibQUAL+. Uno de los mecanismos de procesamiento de información se rige sobre la base de dos conceptos: garantizar que la información sea apropiada y mejorar continuamente el servicio ofrecido. Ambas variables provienen de la diferencia cuantitativa de los resultados obtenidos para las categorías de nivel mínimo, esperado y percibido. Para determinar la idoneidad del servicio, se compara el desempeño real con un estándar mínimo esperado. Si la comparación arroja un valor negativo, se presume que el servicio no está cumpliendo con

los requisitos establecidos. Respecto a la mejora del servicio, se busca medir la distancia entre el desempeño observado y el nivel deseado. Este análisis revela el grado de excelencia alcanzado en relación con las expectativas del usuario. La superioridad permite evaluar si la calidad del servicio es superior a la deseada por el encuestado (Herrera & López, 2010). De esta manera, puesto que la investigación se centra en evaluar principalmente la variable calidad, el aspecto clave que mejor se adapta a nuestros objetivos es el de superioridad. Es por ello que se omitió el nivel deseado, no incluyendo en la investigación el aspecto de adecuación y permitiéndonos abordar de una manera más directa en la recopilación de las percepciones de los encuestados sobre la variable calidad del servicio.

Asimismo, según Játiva y Gallo (2006), en algunas investigaciones que incluían los modelos base de SERVQUAL o LibQUAL+ propuestos por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, no se mostró que el instrumento fuese plenamente satisfactorio, por lo que la modificación del mismo debía realizarse en base a los centros de estudio donde se estaban llevando a cabo. De esta manera, se observa una tendencia a usar modelos adaptativos de SERVQUAL o LibQUAL+ que puedan desarrollar resultados más representativos de la población o muestra de estudio. Bajo estas razones, podemos respaldar las modificaciones al cuestionario. En conclusión, para la realización del cuestionario se optó por utilizar las dimensiones pertenecientes al modelo LibQUAL+, las cuales están conformadas por el servicio, espacio e información, así como un conjunto de preguntas complementarias que permitirán medir la relación de la satisfacción universitaria e importancia del valor otorgado a la biblioteca. Sin embargo, con respecto a la medición y evaluación de los hallazgos se optó por utilizar el enfoque del modelo SERVQUAL, el cual permite medir y comparar la percepción y expectativa de los encuestados. Para lograr el resultado del cuestionario e interconectar ambos modelos el cuestionario contará con la sección de nivel mínimo que aceptaría el usuario, la misma que tendrá una equivalencia con el enfoque de percepción. En otras palabras, sólo para la realización de las preguntas se preguntará el nivel mínimo deseado en el cuestionario, pero para la evaluación de los datos estos serán utilizados como la percepción de los encuestados.

En concordancia con lo mencionado, el modelo utilizado para evaluar las expectativas y percepción de la calidad de servicio incluye las tres dimensiones indicadas, tal como se representa en la siguiente Figura 13.

**Figura 13: Modelo teórico de la investigación**



En la presente investigación, las dimensiones usadas en el cuestionario están asociadas según la siguiente adaptación:

1. Compromiso con el servicio: también llamado **Servicio**, se refiere al trato del personal, y disposición a atender requerimientos particulares, nivel de comunicación.
2. Biblioteca como lugar: también llamado **Espacio**, referida al aspecto de las instalaciones de la biblioteca, ambiente y equipos modernos.
3. Control de información: hace referencia a la accesibilidad de la información online y presencial, facilidad para la búsqueda de información.

**Tabla 6: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio**

Variable de estudio	Definición	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala medición	Pregunta
<b>Calidad de servicio</b>	La diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido  (Parasuram an et al., 1988); (Gronroos, 1982).	Esta variable es medida mediante 10 preguntas divididas en 3 dimensiones las cuales contienen cada un indicador: En una escala de 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.	<b>Compromiso con el servicio</b>	Trato del personal	1, 2, 3, 4	Ordinal	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)
				Capacitación			El personal de la biblioteca está capacitado para responder consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.
				Nivel de rapidez de respuesta			El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.
				Nivel de comunicación			El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.
			<b>Biblioteca como lugar</b>	Ambiente de biblioteca	5,6,7	Ordinal	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)
				Espacios disponibles para estudiantes			En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.
				Equipamientos modernos			La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.

**Tabla 6: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio (Continuación)**

Variable de estudio	Definición	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala medición	Pregunta
<b>Calidad de servicio</b>	La diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido”	Esta variable es medida mediante 10 preguntas divididas en 3 dimensiones las cuales contienen cada un indicador: En una escala de 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.	<b>Control de Información</b>	Accesibilidad de la información online	8, 9, 10	Ordinal	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.
				Nivel de facilidad de búsqueda de información presencial			En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?
				Disponibilidad de información bibliográfica			Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

*Nota.* La definición de calidad de servicio corresponde a los autores (Parasuraman et al.,1988); (Gronroos, 1982).

Finalmente, concluida la delimitación de las preguntas, así como la reformulación de estas, fue pertinente realizar las pruebas que validen la fiabilidad y sustento del nuevo modelo adaptado. Para la validación, se optó por realizar una prueba piloto. Para el desarrollo de la prueba piloto, se solicitó a la Facultad de Estudios Generales Letras y la Facultad de Gestión y Alta Dirección el permiso inicial para el envío del cuestionario de manera aleatoria a los alumnos de la Facultad de Letras. Validados los permisos correspondientes, se realizó el envío a los correos académicos de los estudiantes, hasta alcanzar las respuestas de una muestra inicial de 40 encuestados. En base a los resultados cuantitativos, se realizó una evaluación estadística mediante el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.895, alcanzando una fiabilidad óptima del cuestionario.

No obstante, la complejidad que implica reformular un modelo teórico complejo como LibQUAL+ y SERVQUAL implica que la validación estadística del modelo sea explorada a mayor profundidad. Los modelos utilizados para la formulación del cuestionario vienen siendo evaluados y reformulados a lo largo de los años, priorizando la efectividad y adaptabilidad del mismo a diferentes escenarios, y logrando alcanzar una estandarización. Por ello, resulta importante recalcar las limitaciones de la investigación para la evaluación a profundidad del modelo. Pese a que las pruebas de fiabilidad y el piloto nos dan una antesala de aprobación, tomando como base el compromiso de la investigación con la contribución académica, se sugiere validar con académicos estadísticos la estructuración de nuevos cuestionarios basados en los modelos LibQUAL+ y SERVQUAL.

Finalmente, es pertinente resaltar la naturaleza de la investigación con relación a la disponibilidad de recursos, tiempo y enfoque de gestión, los cuales también fueron un punto de quiebre para la evaluación del modelo presente. Sin embargo, el modelo es validado desde la evaluación estadística que nos ofrece los conocimientos académicos de la carrera de Gestión, tomando en cuenta las limitaciones de esta.

## **CAPÍTULO 5: HALLAZGOS**

En el presente capítulo se va a detallar los hallazgos de la investigación, el análisis e interpretación de los mismos. Para ello, en el primer y segundo subapartado, se va a describir conceptualmente el Cuestionario de la investigación utilizado, identificar los niveles de satisfacción con la universidad, importancia y el uso de fuentes digitales del servicio de biblioteca. Seguidamente, en el siguiente subapartado se va a identificar la información general de la muestra. Además, en el subapartado cuatro se va a realizar un análisis descriptivo por cada dimensión del modelo LibQual. Finalmente, se va a analizar estadísticamente los datos de los encuestados con el análisis de normalidad, fiabilidad, análisis de brechas y análisis factorial.

### **1. Análisis de las tres dimensiones**

Es importante recalcar que el Cuestionario de la Investigación PUCP que se ha utilizado consta de tres secciones: A) Evaluación de la percepción del servicio B) Evaluación de la expectativa del servicio y C) Preguntas complementarias para evaluar el servicio. Tanto la sección A) como la sección B) aluden a las preguntas del cuestionario del modelo LibQual. Es por ello que en este apartado, partiendo desde la recolección de datos del cuestionario, se va a buscar describir las tres dimensiones del modelo LibQual, se va a centrar en el detalle de la codificación de preguntas, descripción de la brecha a utilizar para evaluar la calidad de servicio en torno a las dimensiones del modelo LibQual. Más adelante, se va a abordar la tercera sección del cuestionario.

#### **1.1. Recolección de datos del cuestionario**

Con la finalidad de ejecutar el cuestionario, se envió mediante correo electrónico el cuestionario online a todos los alumnos matriculados en el semestre 2023-2 de Estudios Generales Letras; se recolectó las respuestas de los encuestados por un plazo de dos semanas hasta alcanzar el número de encuestados superior a la muestra.

De esta forma, se recopiló un total de 373 respuestas de las que después del proceso de limpieza de datos, eliminar las encuestas duplicadas, eliminar aquellas encuestas mal llenadas se seleccionaron las 356 respuestas para analizar la información de la muestra.

A partir del cuestionario se busca identificar las respuestas de los estudiantes de letras de manera que desde su perspectiva se pueda comprender cuáles son los aspectos del servicio brindado que valoran más o consideran más importante.

Es importante mencionar que para fines de la presente investigación, en este sección de hallazgos cuando se utiliza para el análisis la palabra “biblioteca”, está hace

referencia a la Biblioteca Central de la PUCP. Esta información, también, se ha recalcado en el formulario del cuestionario virtual remitido a los estudiantes, indicando que sus respuestas solo aluden a la experiencia en la biblioteca en mención. Es preciso realizar esta aclaración, porque la PUCP dentro de su campus cuenta en total con 5 bibliotecas. Es por ello que se recalcó que cada encuestado debe calificar desde su experiencia lo referente a la Biblioteca en mención

## 1.2. Descripción de las tres dimensiones modelo LibQual

A lo largo de la investigación se ha mencionado que se van a utilizar las dimensiones del modelo LibQual. Este modelo es reconocido por sus excelentes niveles de validez y fiabilidad para medir la satisfacción de los usuarios (Miller, 2018). A continuación, se va a realizar una descripción de las tres dimensiones para poder comprender las diferentes variables que componen el cuestionario.

Para la primera dimensión del Modelo LibQual, se separó en 4 preguntas para conocer tanto las expectativas como las percepciones de la dimensión de servicio en la Biblioteca Central PUCP (ver Tabla 7). Para medir esta dimensión, se han considerado diferentes indicadores por pregunta. En la primera pregunta se busca identificar acerca del trato del personal de biblioteca; luego, en la segunda pregunta se identifica la capacitación del personal para responder correctamente las consultas de los usuarios. Seguidamente, en la tercera pregunta se puede identificar el nivel de rapidez frente a las necesidades del usuario. Finalmente, la última pregunta es acerca de la comunicación en canales digitales. Estos indicadores como buen trato, capacitación, rapidez y comunicación conforman la dimensión del Servicio.

**Tabla 7: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión servicio**

Dimensión	Indicador	Pregunta
Servicio	Trato del personal	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)
	Capacitación, Respuestas correctas	El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.
	Nivel de rapidez de respuesta	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.
	Nivel de Comunicación	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.

Para la segunda dimensión del modelo LibQual, se desglosó en tres preguntas para conocer tanto las expectativas como percepciones de la dimensión de espacio en la Biblioteca Central PUCP (ver Tabla 8). Para medir esta dimensión, se han considerado

algunos indicadores por pregunta. La primera pregunta está relacionada con el ambiente de la Biblioteca para el estudio, busca. La siguiente pregunta está vinculada con el indicador de espacio disponible para los estudiantes. La última pregunta es acerca de los equipamientos modernos. Estos indicadores como ambiente, espacio disponible, equipamiento moderno conforman la dimensión de Espacio.

**Tabla 8: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión espacio**

Dimensión	Indicador	Pregunta
<b>Espacio</b>	Ambiente de biblioteca	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)
	Espacios disponibles para estudiantes	En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.
	Equipamiento modernos	La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.

Para la tercera dimensión del Modelo LibQual, se desglosó en tres preguntas para conocer tanto las expectativas como percepciones de la dimensión de Control de información de la Biblioteca Central PUCP. Como se puede apreciar en la Tabla 9 para medir esta dimensión, se han planteado algunos indicadores por pregunta. La primera pregunta se vincula con la accesibilidad de la información online. La segunda pregunta se relaciona con el nivel de facilidad en cuanto a la búsqueda de información de manera presencial. Finalmente, la tercera pregunta es acerca de la disponibilidad de información bibliográfica tales como libros, revistas académicas, entre otros. Estos indicadores como accesibilidad, facilidad y disponibilidad de información conforman la dimensión de Control de información.

**Tabla 9: Preguntas a los estudiantes de Letras sobre la dimensión de información**

Dimensión	Indicador	Pregunta
<b>Control de información</b>	Accesibilidad de la información online	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.
	Nivel de facilidad de búsqueda de información presencial	En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?
	Disponibilidad de información bibliográfica.	Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

### 1.3. Codificación de las preguntas del cuestionario

Con la finalidad de poder procesar los datos de una manera eficiente, se han codificado las preguntas del cuestionario Likert. De esta manera, en la Tabla 10 se puede mostrar el código que representa cada pregunta.

**Tabla 10: Codificación de las Preguntas del Cuestionario dimensiones Libqual**

Código	Pregunta del cuestionario
SER1	1. El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)
SER2	2. El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.
SER3	3. El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.
SER4	4. El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.
ESP1	5. El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)
ESP2	6. En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.
ESP3	7. La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.
INF1	8. Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.
INF2	9. En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?
INF3	10. Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

## 2. Análisis de Preguntas complementarias

Como se ha mencionado anteriormente, el Cuestionario de la Investigación PUCP que se ha utilizado consta de tres secciones. Es por ello que en este apartado, se va a ahondar sobre la tercera sección: C) Preguntas complementarias para evaluar el servicio. Estas preguntas son tres: (1) el nivel de satisfacción con la universidad, 2) nivel de importancia de la Biblioteca y 3) por último las fuentes principales de información que utilizan la muestra. Se va a describir cada una de ellas y se va a centrar en el detalle de la codificación por pregunta.

### 2.1. Descripción sobre preguntas complementarias

A lo largo de la investigación se ha mencionado que se van a utilizar las preguntas complementarias para evaluar la calidad de servicio en la Biblioteca Central PUCP (Ver Tabla 11).

En la primera pregunta se busca identificar el nivel de satisfacción con la universidad; luego, en la segunda pregunta se identifica cuán importante es la biblioteca

dentro de la universidad. Finalmente, la última pregunta es acerca de las principales fuentes de uso (digital o biblioteca presencial) de los alumnos de letras.

**Tabla 11: Preguntas complementarias a los estudiantes de Letras**

Indicador	Pregunta	Valoración
<i>Nivel de satisfacción</i>	¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como servicios de biblioteca?	De Nada satisfecho hasta Totalmente satisfecho
<i>Grado de importancia</i>	¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?	De Muy importante hasta No es importante
<i>Principales fuentes de uso</i>	De las fuentes que utilizas para elaborar tus trabajos, ¿Qué porcentaje proviene de fuentes digitales como (Google, libros electrónicos, repositorios digitales) y qué porcentaje proviene de la biblioteca?	Opciones para marcar

## 2.2. Codificación de las preguntas complementarias del cuestionario

Con la finalidad de poder procesar los datos de una manera eficiente, se han codificado las preguntas complementarias. De esta manera, en la Tabla 12 se puede mostrar el código que representa cada pregunta.

**Tabla 12: Codificación de las preguntas complementarias**

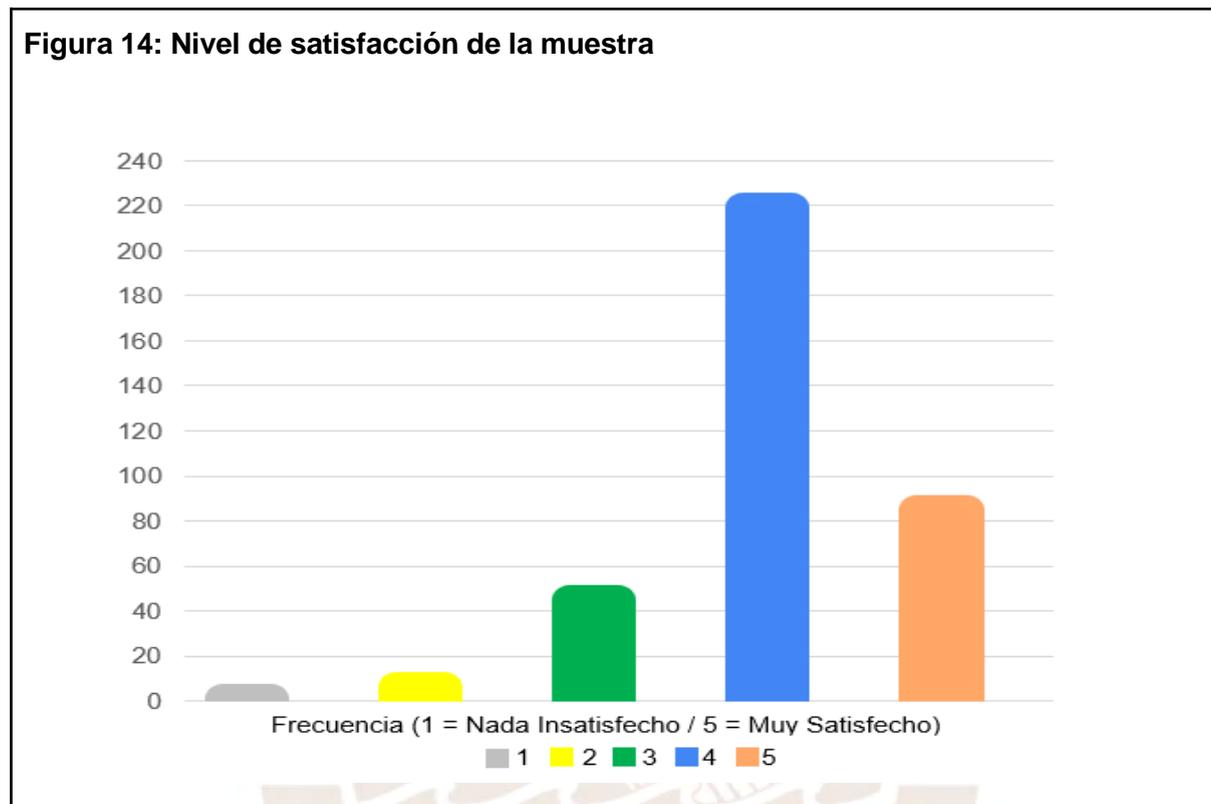
Código	Pregunta del cuestionario
SAT.	¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como servicios de biblioteca?
IMP.	¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?
FUE.	De las fuentes que utilizas para elaborar tus trabajos, ¿Qué porcentaje proviene de fuentes digitales como (Google, libros electrónicos, repositorios digitales) y qué porcentaje proviene de la Biblioteca?

## 2.3 Resultados sobre la satisfacción

De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudiantes, se realizó una pregunta para conocer el grado de satisfacción de los alumnos con el servicios de la universidad (codificada como SAT.). Para que los encuestados, respondan a dicha pregunta se utilizó la Escala de likert de 1 al 5, en la que 1 es nada satisfecho y 5 Muy satisfecho. Las respuestas de los alumnos se pueden visualizar en la Figura 14. Se identifica que la moda

se encuentra en el nivel de satisfacción 4 con un 62% de la muestra. En otras palabras, un 62% de los estudiantes de letras encuestados se encuentra satisfecho con los servicios de la universidad. La segunda respuesta con mayor moda está en el nivel 5 de satisfacción representando un 24% de la muestra. En menor proporción, le siguen el nivel de satisfacción 3 y 2 con un 13% y 2% de representación de la muestra respectivamente.

**Figura 14: Nivel de satisfacción de la muestra**



Para complementar el análisis de la misma pregunta SAT., se ha realizado (ver Tabla 13) una tabla de estadísticas descriptiva para poder detallar las respuestas de los encuestados. Se puede observar un resumen estadístico descriptivo de esta pregunta.

**Tabla 13: Estadísticos Descriptivos de Satisfacción Global**

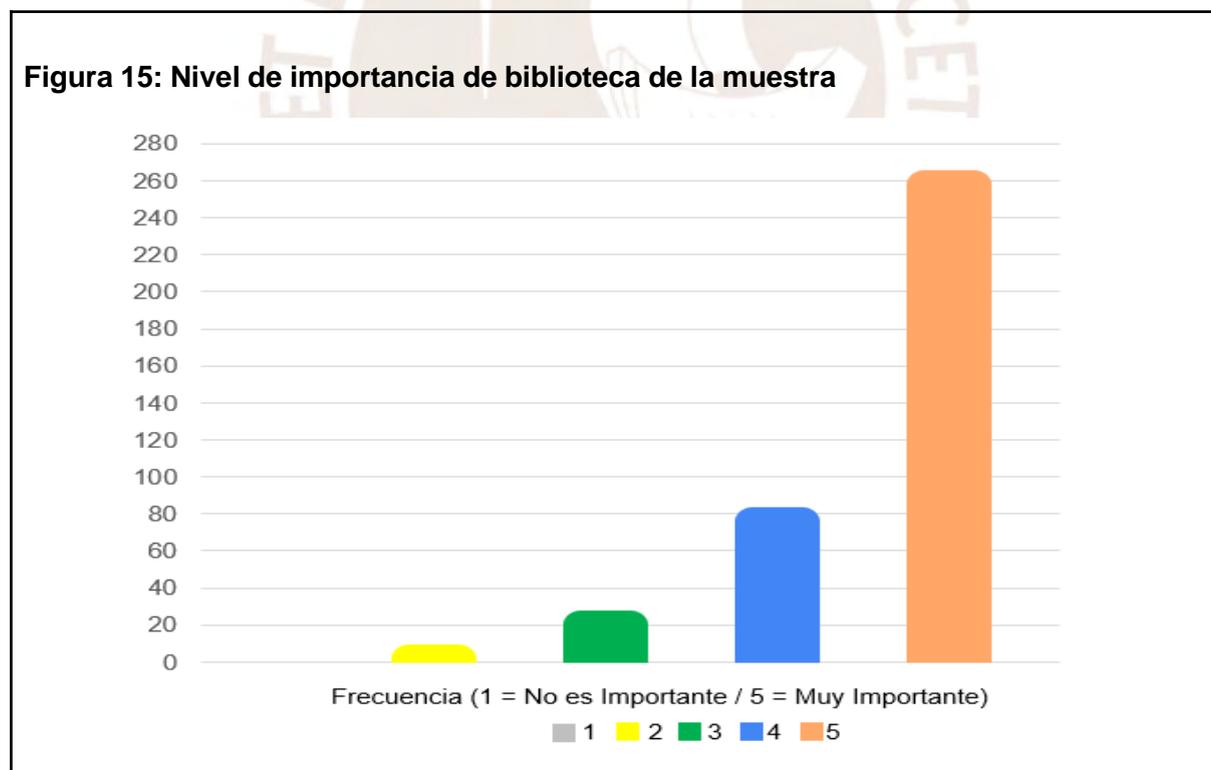
	N	Media	Moda	Mínimo	Máximo	Desv. estándar
<b>Satisfacción global</b>	356	4.08	4	1	5	0.654
<b>N válido (por lista)</b>	356					

En cuanto a esta pregunta de satisfacción, es importante mencionar que se utiliza la escala de Likert de 5 niveles para medir el grado de satisfacción. En esta Tabla se puede evidenciar que el promedio es de 4.0. A partir de ello se infiere que el nivel de satisfacción percibido es bueno. En esa misma línea, otro indicador de medida de tendencia central es la moda. En la tabla se observa que la moda es de 4; es decir, similar a la media. Entonces se

infiere que es más frecuente que los alumnos de letras califiquen con un puntaje de la escala de likert cercana al máximo la satisfacción que tiene con la universidad. Además, en esta Tabla se evidencia el valor mínimo y máximo de esta pregunta, cuyos puntajes respectivamente son de de 1 (nada satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho). No obstante, la desviación estándar es de 0.654, lo cual significa que los puntajes están concentradas principalmente cercana a la media.

## 2.4 Resultados del nivel de importancia

De acuerdo a los resultados de la muestra, se realizó una pregunta para conocer cuán importante es la biblioteca como servicio de apoyo de la PUCP. La pregunta fue codificada como IMP.. Para que los encuestados, respondan a dicha pregunta se utilizó la Escala de likert de 1 al 5, en la que 1 es No es importante y 5 Muy importante. Las respuestas de los alumnos se pueden visualizar en la Figura 15. Se identifica que la moda se encuentra en el nivel de importancia 5 con un 72% de la muestra. En otras palabras, un 72% de los estudiantes de letras valora el servicio de biblioteca como muy importante dentro de la universidad. La segunda respuesta con mayor moda está en el nivel 4 de importancia representando un 21% de la muestra. En menor proporción, le siguen el nivel de importancia 3 y 2 con un 6% y 1% de representación de la muestra respectivamente.



En el cuestionario se incluyó una pregunta para medir el nivel de importancia que representa la biblioteca como un servicio de apoyo de la PUCP. En la Tabla 14 se ha realizado un resumen estadístico descriptivo para poder analizar los resultados obtenidos.

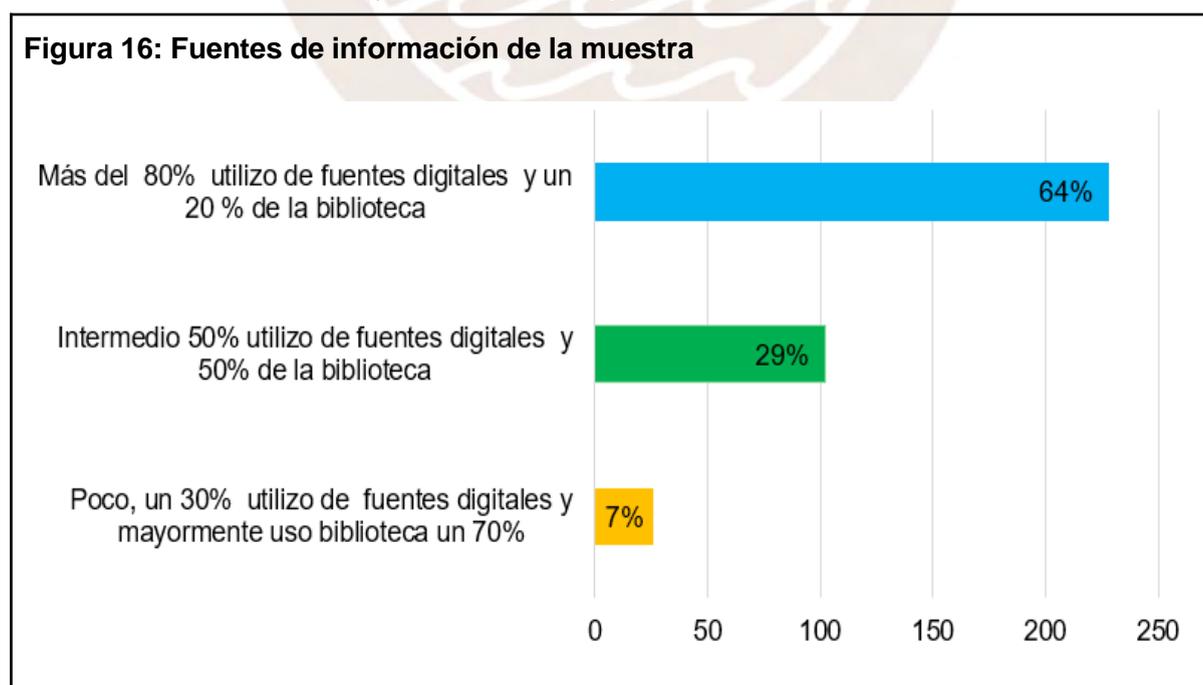
**Tabla 14: Estadísticos Descriptivos de Nivel de importancia**

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Moda</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Desv. estándar</b>
<b>Nivel de importancia</b>	356	4.66	5	2	5	0.61
<b>N válido (por lista)</b>	356					

En esta pregunta relacionada a la importancia se utiliza la escala de Likert de 5 niveles para medir el nivel de relevancia. En la Tabla 14 se observa que la media es de 4.66; es decir, este resultado está cercano al más alto puntaje de la escala. Asimismo, la moda es de 5; es un resultado mayor a la media, lo cual significa que es frecuente que los alumnos de letras califiquen como muy importante la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad. Sumado a ello se puede identificar que el valor mínimo es 2 (poco importante) y 5 (muy importante). Sin embargo, la desviación estándar es de 0.61, lo cual significa que los puntajes están concentrados cerca a la media.

## **2.5. Resultados de fuentes de información**

Se ha planteado en el Cuestionario una pregunta referida a las principales fuentes de búsqueda de información: fuentes digitales y fuentes de la biblioteca. En la Figura 16, se aprecia que el 64% utiliza mayormente las fuentes digitales y en menor proporción la biblioteca. En segundo lugar, el 29% de la muestra busca información de manera similar entre las fuentes digitales y la biblioteca. Finalmente, solo el 7% de los estudiantes de letras utiliza la biblioteca como mayor fuente de búsqueda de información.



### 3. Información general de la muestra

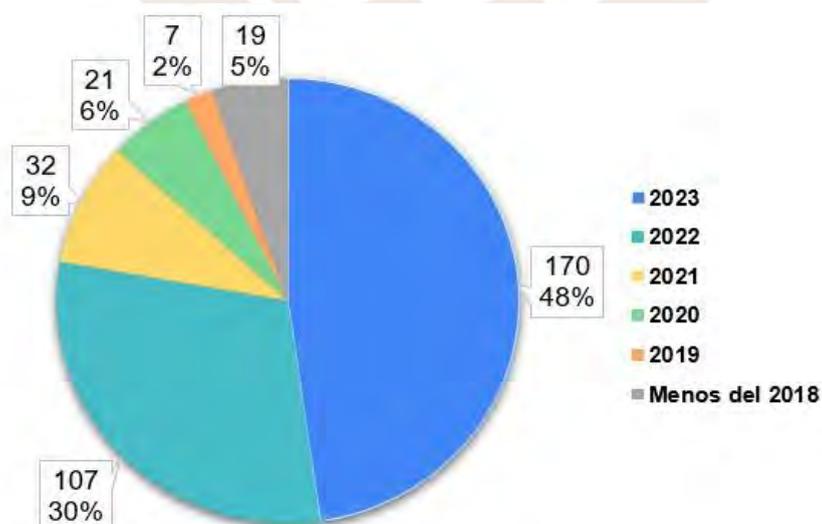
A partir de la recolección de datos de la muestra, se puede conocer las respuesta del Cuestionario de investigación PUCP y así poder analizar las expectativas y percepciones del estudiante de letras con las preguntas en torno a las dimensiones de LibQual y las otras preguntas complementarias para evaluar el servicio. Es relevante mencionar que en el cuestionario, también, se han planteado preguntas relacionadas a conocer el perfil del estudiante respecto a la Biblioteca. Es por ello que se preguntó lo siguiente: sobre la frecuencia de asistencia a la biblioteca y año de ingreso. En esta sección se plantea detallar el resultado de dichas preguntas.

#### 3.1. Resultados de distribución de la muestra

Para el análisis de la información de la muestra en la Figura 17 se observa la distribución de los encuestados, según su año de ingreso a la PUCP. La muestra para esta investigación consta de 356 estudiantes de la Facultad de Letras del ciclo 2023-2.

Se identifica principalmente, que el 48% de la muestra, lo cual equivale a decir 170 alumnos encuestados, han ingresado en el año 2023 a la PUCP. En esta misma línea, el 30% de la muestra, que serían 107 alumnos encuestados, han ingresado en el año 2022. En tercer lugar, se encuentran los 32 alumnos encuestados que han ingresado a la etapa universitaria en el año 2021, representan un 9% de la muestra. Finalmente, en la distribución con una menor representación de la muestra se encuentran los alumnos ingresantes en el año 2020, 2019, y menor del 2018; en término de encuestados representa el 6%, 2% y 5%, respectivamente.

**Figura 17: Distribución de la muestra por año de ingreso**



### 3.2. Resultados de asistencia semanal

Para el análisis de la información de la muestra respecto a la frecuencia, se utilizó la siguiente pregunta “En una semana ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca Central?”. Es importante mencionar que solo se consideró como muestra aquellos estudiantes que han visitado presencialmente la Biblioteca Central; por ello, que los estudiantes que marcaron la opción “Nunca” no están considerados dentro de la muestra. En la Figura 18 se grafican los resultados sobre la frecuencia de asistencia a la Biblioteca central. Se observa con notoriedad que hay dos frecuencias principales. Por un lado, el 44% de la muestra afirma ir en promedio entre 3 a 5 veces a la semana a la Biblioteca. Seguidamente, el 43% de los alumnos encuestados indica que asiste a la biblioteca menos de 3 veces a la semana. Finalmente, en una menor proporción el 13% de la muestra afirma que asiste en promedio más de 5 veces a la semana a la Biblioteca.

Figura 18: Frecuencia de la muestra de asistencia a Biblioteca Central



## 4. Análisis descriptivo de los datos según dimensión

### 4.1. Descripción e interpretación de la calidad del servicio de biblioteca

Los resultados de las encuestas fueron procesados mediante el software de análisis estadístico SPSS, mediante el cual se realizó la tabulación de los datos. A continuación, se presentarán los resultados de la escala de likert para cada una de las preguntas, abarcando

las tres dimensiones LibQual planteadas en el Cuestionario de la Investigación: servicio, espacio e información. Es importante recalcar que en el cuestionario utilizado se ha separado en dos secciones (ver Anexo A); por un lado, A) Sección para Evaluar Percepción del servicio y ; por otra parte, B) Sección para Evaluar Expectativa del servicio. Se hace esta diferencia con la finalidad de poder analizar la información a profundidad.

Para el análisis de la dimensión servicio, se presenta la Tabla 15, la misma que mide las frecuencias de cada escala de likert tomando el conjunto de variables. La dimensión posee cuatro indicadores, por lo que el número total de respuestas del servicio percibido y esperado es 1424 para ambos casos. De esta manera, los resultados presentan que más del 84 % de encuestados considera que el servicio percibido es bueno o excelente, sobrepasando el servicio esperado, en donde solo el 62 % espera un servicio bueno o excelente. Además, los niveles de deficiente y malo, rangos más bajos de calificación, apenas alcanzan el 1.5 %, lo que demuestra que la percepción de los servicios es en su gran mayoría positiva.

**Tabla 15: Distribución de los niveles de servicio percibido y esperado**

Valoración	SERVICIO ESPERADO			SERVICIO PERCIBIDO		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	277	19.5	19.5%	623	43.7	43.7%
Bueno	617	43.4	62.9%	586	41.2	84.9%
Regular	488	34.3	97.2%	193	13.5	98.4%
Malo	38	2.7	99.9%	21	1.4	99.8%
Deficiente	4	.28	.100%	1	.07	100%
Total	1424	100.0		1424	100.0	

Para el análisis de la dimensión espacio, se presenta la Tabla 16. En este caso la dimensión posee tres indicadores, por lo que el número total de respuestas del espacio percibido y esperado es de 1068 para ambos casos. Según los resultados, más del 63 % de los encuestados calificó la dimensión de buena o excelente, mientras que el 73% considera que el nivel mínimo esperado debe ser bueno o excelente. En este sentido, se identifica que hay una brecha entre lo que los usuarios esperan recibir y lo que realmente reciben, siendo positiva la calificación total. Asimismo, con respecto a los valores negativos identificados, tan solo el 5.5 % dio una calificación de deficiente o malo. Finalmente, con relación al nivel

regular, las respuestas estuvieron muy cercanas, teniendo 221 respuestas en la categoría de espacio percibido y 266 en la categoría de espacio esperado.

**Tabla 16: Distribución de los niveles de espacio percibido y esperado**

Valoración	ESPACIO ESPERADO			ESPACIO PERCIBIDO		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	292	27.34	27.3%	400	37.45	37.4%
Bueno	465	43.54	70.8%	388	36.38	73.8%
Regular	266	24.91	95.7%	221	20.68	94.5%
Malo	39	3.65	99.4%	48	4.49	99%
Deficiente	6	.56	100%	11	1.03	100%
Total	1068	100.0		1068	100.0	

Finalmente, para el análisis de la tercera dimensión, se presenta la Tabla 17. De manera similar a la dimensión espacio, la dimensión control de información posee tres indicadores, siendo el número total de respuestas de 1068 para cada categoría de recibido o esperado. Como resultado se obtuvo que más del 71 % percibió como buena o excelente el control de información que maneja la Biblioteca Central; mientras que, solo el 64 % esperaba un servicio mínimo de nivel bueno o excelente. Además, los porcentajes de información percibida deficiente y mala son de 0.65 % y 4.40 % respectivamente, lo que explica que la Biblioteca Central PUCP ofrece un buen control de información como servicio al usuario.

**Tabla 17: Distribución de los niveles de información percibido y esperado**

Valoración	INFORMACIÓN ESPERADA			INFORMACIÓN PERCIBIDA		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	250	23.44	23.4%	348	32.61	32.6%
Bueno	446	41.79	65.2%	419	39.23	71.8%
Regular	323	30.28	95.5%	247	23.11	94.9%
Malo	43	4.03	99.5%	47	4.40	99.3%
Deficiente	6	.56	100%	7	.65	100%
Total	1068	100.0		1068	100.0	

## 4.2. Resumen por dimensiones LibQual

Es importante recalcar que el presente proceso de análisis de datos es en base de las encuestas recopiladas. En primer lugar, se va a realizar un análisis descriptivo con el objetivo de detallar la información en tablas que muestran cálculos descriptivos como la media, moda, desviación estándar entre otros.

En la Tabla 18 se evidencia un cuadro que describe las dimensiones del modelo LibQual en esta investigación, las cuales son servicio, espacio e información. Es importante recalcar que la información presentada es de la percepción de los estudiantes de letras del ciclo 2013-1 sobre la Biblioteca Central PUCP. Se puede notar que en cuanto a la media, los resultados de las tres dimensiones son similares entre sí, en otras palabras hay homogeneidad. Sumado a ello, en cuanto a las desviaciones estándar se observa que la dimensión de mayor dispersión es el de espacio más cercano a uno, mientras que en la dimensión de servicio se muestra una menor dispersión. A partir de esta medida de variación se podría mencionar que la dimensión de control de información ha tenido una asignación de importancia más dispersa entre los estudiantes de letras encuestados; en otras palabras, ellos tienen menor coincidencia en la nota asignada en comparación a los otros ítems.

**Tabla 18: Estadísticas de Percepción por Dimensión**

Estadísticas descriptivas				
Dimensión	Media	Mínimo	Máximo	Desv. est.
Servicio	4.27	1	5	0.75
Espacio	4.04	1	5	0.92
Información	3.98	1	5	0.89

Seguidamente, en la Tabla 19 se ha realizado un resumen descriptivo desde las expectativas de los estudiantes de letras del ciclo 2013-2 sobre la Biblioteca Central PUCP. En cuanto a la media, se puede mostrar que los resultados son similares entre sí, ya que las tres dimensiones tienen homogeneidad. Es decir se demuestra una homogeneidad para los alumnos de letras en la valoración de cada atributo en el servicio brindado por la biblioteca central. Por otra parte, las desviaciones estándar de las dimensiones de las expectativas, son más cercanas a uno y similares. Además, si se compara las desviaciones estándar de las respuestas de percepción y expectativa se podría notar que hay mayor variabilidad en las de percepción. En cierta medida, esto indica que lo percibidos por estudiantes de letras tienen mayor discordancia que las expectativas. Cabe recalcar que para entender cómo se distribuye esta percepción es necesario realizar un análisis con mayor profundidad.

**Tabla 19: Estadísticas de Expectativas por Dimensión**

Estadísticas descriptivas				
Dimensión	Media	Mínimo	Máximo	Desv. est.
Servicio	3.79	1	5	0.79
Espacio	3.93	1	5	0.84
Información	3.83	1	5	0.84

### 4.3. Detalle de resultados por pregunta

Para profundizar en el análisis se va a analizar descriptivamente a través de las medidas de tendencia central las preguntas del Cuestionario de investigación referidas a las que abarcan el modelo LibQual.

Por un lado, en la Tabla 20 se busca presentar un desagregado por cada pregunta desde lo percibido. A partir del resumen descriptivo, se puede resaltar que la pregunta SER2 es la que tiene mayor puntaje promedio. Esta pregunta hace referencia al servicio del personal de la biblioteca para ver si está capacitado para responder consultas como el sistema de préstamo de libros. Entonces, a partir de lo observado, se podría decir que la pregunta SER2 es el factor que tiene mayor importancia en la percepción de los alumnos de letras. Seguidamente, otro dato resaltante es que la pregunta INF2 presenta menor puntaje promedio. Esta pregunta está relacionada con la facilidad de encontrar la información como libros, revistas en los estantes de bibliotecas. Es por ello que, es posible decir que este sería el factor con menor importancia en la percepción de los alumnos de letras en cuanto al servicio de Biblioteca Central.

**Tabla 20: Estadísticas de Percepción por Pregunta**

Estadísticos descriptivos				
Pregunta	Media	Mínimo	Máximo	Desv. estándar
SER1	4.3	1	5	0.70
SER2	4.5	2	5	0.66
SER3	4.3	2	5	0.71
SER4	4.0	2	5	0.82
ESP1	4.3	1	5	0.83
ESP2	3.9	1	5	0.94
ESP3	3.9	1	5	0.95
INF1	4.1	1	5	0.88
INF2	3.7	1	5	0.92
INF3	4.1	1	5	0.83

Por otra parte, de la Tabla 21, en el desagregado de estadísticas desde el punto de vista de las expectativas por pregunta se puede observar que el factor ESP1 es el que tiene una media más alta. Esta pregunta trata acerca de si las condiciones del ambiente de la biblioteca como la buena iluminación, tranquilidad, ayuda al estudio. Es posible decir que este factor es el que tiene mayor valoración desde las expectativas de los alumnos de letras. Por otra parte, la pregunta SER4, relacionada con la rapidez en la respuesta del personal de la biblioteca en otros canales como correos, llamadas, es la que presenta menor puntaje desde las expectativas, es por ello, que se puede inferir que este es el factor que los alumnos de letras tiene menos importancia en la valoración respecto al servicio en la Biblioteca Central.

**Tabla 21: Estadísticas de Expectativas por Pregunta**

Estadísticos descriptivos				
Pregunta	Media	Mínimo	Máximo	Desv. estándar
SER1	3.8	2	5	0.76
SER2	3.9	1	5	0.78
SER3	3.9	1	5	0.78
SER4	3.7	1	5	0.83
ESP1	4.0	1	5	0.81
ESP2	3.9	1	5	0.87
ESP3	3.9	1	5	0.85
INF1	3.9	2	5	0.83
INF2	3.7	1	5	0.85
INF3	3.9	1	5	0.86

## 5. Análisis estadístico de los datos

En este apartado se va a analizar estadísticamente la data concerniente a las preguntas de las dimensiones dentro del Cuestionario de Investigación PUCP. Para ello, se va a evaluar la normalidad de los datos del cuestionario, luego, se procederá a aplicar el análisis de fiabilidad y así identificar si el cuestionario es confiable. Seguidamente, se va a realizar un análisis de las brechas para evaluar la calidad del servicio de biblioteca y , finalmente, se va a concluir con el análisis factorial.

Es importante mencionar que a lo largo de este apartado a las dimensiones del modelo LibQual (Servicio, Espacio e Información) se va añadir al final una letra “P”, en el caso aluda a Percepción; o una letra “E” al final, en el caso haga referencia a Expectativa como se muestra en la Tabla 22.

**Tabla 22: Separación por dimensión**

Dimensión	Dimensiones	Enfoques de evaluación
Servicio	ServicioP	Percepción del Servicio
	ServicioE	Expectativa del Servicio
Espacio	EspacioP	Percepción del Espacio
	EspacioE	Expectativa del Espacio .
Información	InformaciónP	Percepción de la Información
	InformaciónE	Expectativa de la Información

### 5.1 Verificación de normalidad

Con la finalidad de evaluar el supuesto de normalidad de los datos se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 observaciones.

En términos prácticos, si el resultado de la prueba de Kolmogorov-Smirnov es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se considera que los datos siguen una distribución normal. En cambio, si el valor p es menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, indicando que los datos no siguen una distribución normal.

**Tabla 23: Prueba de normalidad**

Kolmogorov-Smirnov			
Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
ServicioP	.130	356	<.001
ServicioE	.118	356	<.001
EspacioP	.142	356	<.001
EspacioE	.140	356	<.001
InformaciónP	.117	356	<.001
InformaciónE	.128	356	<.001

En la tabla 23 se observa que los valores de significancia son menores a 0.05. Es decir que la hipótesis nula es rechazada, por lo que se puede afirmar que los datos de las variables no siguen una distribución normal. En este sentido, se concluye que para el análisis estadístico se tendrá que usar una prueba no paramétrica y, puesto que los datos son de categoría ordinal, se optó por utilizar la prueba de Wilcoxon.

## 5.2. Análisis de fiabilidad

El análisis de la confiabilidad del cuestionario fue obtenido a través de los resultados del Alfa de Cronbach. A continuación, en la Tabla 24 se presenta el análisis de las preguntas de expectativas y percepción tanto en conjunto como individualmente. Se puede observar que el resultado de los 20 ítems fue de 0.895. Al ser este cercano a uno, significa que el cuestionario es confiable y es posible utilizar análisis factorial.

En esta misma Tabla, de acuerdo al análisis individual de expectativas y percepciones el resultado del coeficiente de Cronbach arrojó un valor de 0.933 y 0.861, respectivamente. El resultado es cercano a uno, lo que indica que tienen una alta fiabilidad.

**Tabla 24: Resultado de fiabilidad del total de encuestas**

N° de elementos	Alfa de Cronbach
20	0.895
LibQual	Alfa de Cronbach
Expectativas	0.933
Percepciones	0.861

Bajo esta línea de investigación, se realizó el análisis de fiabilidad por cada dimensión del modelo LibQual. En la Tabla 25, según los resultados observados, el alfa de Cronbach de cada dimensión es mayor a 0.7 y cercano a uno. Esto significa que en términos generales tiene un nivel de fiabilidad aceptable. Además, se identifica que la dimensión de servicio tiene el coeficiente más alto.

**Tabla 25: Análisis de fiabilidad con Alpha de Cronbach por dimensiones LIBQUAL**

Alfa de Cronbach		
Dimensión	Expectativa	Percepción
Servicio	0.869	0.77
Espacio	0.822	0.747
Información	0.849	0.704

## 5.3. Análisis de brechas

En el apartado de análisis de brechas, la herramienta tiene como objetivo evaluar un servicio, identificando y cuantificando las diferencias entre las expectativas previas del usuario y las percepciones actuales. De esta manera se proporciona una visión detallada de la distancia entre lo deseado y lo experimentado.

Para el análisis de información se hará uso de la prueba no paramétrica Wilcoxon. Se optó por utilizar el método Wilcoxon debido a que se estará realizando una comparación

entre dos muestras relacionadas. La relación entre las muestras queda demostrada ya que existe una misma variable evaluada en dos etapas diferentes para el encuestado: percepción y expectativa. Además, la data utiliza una escala Likert, por lo que las variables son ordinales, cumpliendo con otro de los requisitos de la herramienta Wilcoxon.

En este sentido, el análisis se llevó a cabo individualmente para cada variable, tomando en cuenta la media redondeada de las respuestas correspondientes a cada usuario de la biblioteca. Así se generó la Tabla 26, que presenta los intervalos de diferencias positivas, diferencias negativas y los empates para cada par de variables.

**Tabla 26: Rangos de comparación para cada par de variables**

		N	Rango promedio	Suma de rangos
ServicioP - ServicioE	Rangos positivos	226a	156.90	35460
	Rangos negativos	63b	102.30	6445
	Empates			
	Total	67c 356		
EspacioP - EspacioE	Rangos positivos	155d	140.31	21748
	Rangos negativos	114e	127.78	14567
	Empates	87f		
	Total	356		
InformaciónP - InformaciónE	Rangos positivos	158g	156.90	22432
	Rangos negativos	111h	102.30	13883
	Empates	87i		
	Total	356		

- a. ServicioP>ServicioE
- b. ServicioP<ServicioE
- c. ServicioP=ServicioE
- d. EspacioP>EspacioE
- e. EspacioP<EspacioE
- f. EspacioP=EspacioE
- g. InformaciónP>InformaciónE
- h. InformaciónP<InformaciónE
- i. InformaciónP=InformaciónE

Luego de haber identificado las diferencias de cada par de variables, se realizó un estudio de significancia para verificar que los estadísticos son significativos para la investigación (ver Tabla 27).

**Tabla 27: Estadísticos de prueba Wilcoxon**

	ServicioP - ServicioE	EspacioP - EspacioE	InformaciónP - InformaciónE

Z	-10.242b	-2.832b	-3.375b
<b>Sig. asin. (bilateral)</b>	<.001	.005	<.001

b. Se basa en rangos positivos

Los resultados de la prueba estadística arrojan que todos los valores de significancia son menores a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula. Siendo rechazada la hipótesis nula, se comprueba que existe una diferencia significativa entre las medianas de las variables, concluyendo que las diferencias son estadísticamente significativas.

**Tabla 28: Modelo de brechas por dimensión**

Dimensión	Media expectativa	Media percepción	Brecha absoluta
Servicio	3.79	4.27	0.48
Espacio	3.93	4.04	0.11
Información	3.83	3.98	0.15

Según los resultados de la Tabla 28, se concluye que los usuarios de la Biblioteca Central PUCP distinguen las tres dimensiones evaluadas a través de una brecha positiva, donde la percepción es superior a la expectativa. En otras palabras, se puede observar que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios percibidos por parte de la biblioteca. Sin embargo, desde una mirada de búsqueda de oportunidades, teniendo en consideración las dos dimensiones con menores brechas absolutas, se infiere que las dimensiones de espacio e información pueden continuar mejorando a través de una implementación adecuada de estrategias de mejora.

**Tabla 29: Modelo de brechas por preguntas**

Preguntas	Media expectativa	Media percepción	Brecha absoluta
SER1	3.76	4.31	0.55
SER2	3.89	4.49	0.60
SER3	3.85	4.32	0.47
SER4	3.66	3.96	0.30
ESP1	4.04	4.31	0.27

(Continuación)

Preguntas	Media expectativa	Media percepción	Brecha absoluta
ESP2	3.93	3.88	-0.05
ESP3	3.87	3.90	0.03

INF1	3.90	4.11	0.21
INF2	3.73	3.74	0.01
INF3	3.88	4.11	0.23

Según los resultados de la Tabla (29), podemos concluir que los usuarios de la Biblioteca Central PUCP perciben positivamente las distintas áreas específicas de cada dimensión del cuestionario, puesto que de las 10 preguntas realizadas, 9 obtuvieron resultados de brechas positivas. En este sentido, podemos interpretar que los usuarios se encuentran satisfechos con casi la totalidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca. Sin embargo, los resultados arrojaron una brecha negativa, la misma que se encuentra en la dimensión espacio. La pregunta 6 (ESP2), que evalúa el diseño de los espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos, entre otros, que ofrece la Biblioteca Central PUCP, tuvo una brecha negativa de -0.05. En consecuencia, se interpreta que los usuarios del cuestionario consideran que los espacios de la biblioteca no alcanzan sus expectativas. Por ello, la mejora de los espacios colectivos representa una oportunidad de mejora para la universidad. Esta podría optar por realizar un estudio, esencialmente cualitativo, para identificar la mejor manera de abordar las mejoras.

Complementariamente, se realizó una ponderación de cada dimensión sobre la base de las brechas absolutas identificadas (Tabla 30). Las ponderaciones fueron asignadas en función de los puntajes obtenidos para cada una de las dimensiones evaluadas: Servicio (0.48), Espacio (0.11) e Información (0.15). Para distribuir la ponderación total de 100 puntos, se calculó la proporción de cada puntaje respecto a la suma de todos los puntajes (0.74). Posteriormente, se multiplicó cada proporción por 100, resultando en las siguientes asignaciones: 64.86 puntos para la dimensión Servicio, 14.86 puntos para Espacio y 20.27 puntos para Información.

**Tabla 30: Ponderación de dimensiones**

Dimensión	Brecha absoluta	Proporción	Ponderación
Servicio	0.48	0.6486	65%
Espacio	0.11	0.1486	15%
Información	0.15	0.2027	20%
Total	0.74	1	100%

Según las ponderaciones, se determinó que la dimensión de servicio es la más importante para los usuarios de la Biblioteca Central PUCP, mientras que en segundo lugar se encuentra la dimensión información y, finalmente, la dimensión espacio. Con las

ponderaciones asignadas, se plantea realizar un análisis de ponderación utilizando las brechas como variables estadísticas.

**Tabla 31: Análisis de brechas de puntajes ponderados por dimensiones**

Dimensión	Peso	Puntaje obtenidos			Puntajes ponderados		
		Expectativa	Percepción	Brecha	Expectativa	Percepción	Brecha
Servicio	65%	3.79	4.27	0.48	246.35	277.55	31.2
Espacio	15%	3.93	4.04	0.11	58.95	60.6	1.65
Información	20%	3.83	3.98	0.15	76.6	79.6	3
Total	100%						

Los resultados de la revelan que la Tabla 31 brecha positiva más significativa corresponde a la dimensión de servicio, ya que el puntaje ponderado obtenido es de 31.2, considerablemente superior en comparación con las otras dos dimensiones. Debido a que no se encontró una brecha negativa en alguna de las dimensiones, la propuesta de una estrategia de mejora deberá ir enfocada en las dimensiones con menores brechas positivas, es decir, las que ofrezcan mayores oportunidades de aumentar la satisfacción de los usuarios. Según los resultados, se priorizaría una estrategia para la dimensión de espacio y, seguidamente, la dimensión de información.

#### **5.4. Análisis factorial de las preguntas del cuestionario**

El análisis factorial es un método de reducción de datos que tiene como propósito encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto mayor de variables. Es así que este grupo homogéneo lo conforman aquellas variables que tienen mayor correlación entre sí.

Con la finalidad de poder examinar los datos recolectados, se consideró pertinente utilizar el análisis factorial y así poder identificar aquellos factores mínimos capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos.

En esta técnica estadística, todas las variables del análisis poseen la misma función. En otras palabras, las variables son independientes, porque se presupone que no existe una dependencia entre una variable y otra.

Es importante destacar que dentro de este enfoque factorial se identifican cuatro etapas fundamentales, que se describen a continuación: En primer lugar, se realiza el cálculo de una matriz que pueda representar la variabilidad conjunta de todas las variables; en segundo lugar, se determina el número óptimo de factores a extraer; en tercer lugar, se procede a realizar la rotación de la solución; y en cuarto lugar, se estima las puntuaciones correspondientes a las nuevas dimensiones.

Para poder analizar la data, se utilizó la herramienta estadística de SPSS y así se obtuvo el resultado en la Tabla 32. En esta Tabla se observa la matriz de varianzas total explicada, en el cual se extraen aquellos autovalores mayores a uno. Para este análisis, se identificaron 4 valores mayores que uno; motivo por el que se continúa con la extracción de aquellos 4 factores que consiguen explicar un 64.98% de la varianza de los datos originales. De esta manera, se valida la estructura del cuestionario con estos 4 factores. Estos factores corresponden a las tres dimensiones del modelo Libqual y las preguntas complementarias. Es así que se muestra que las preguntas están bien organizadas en los factores correctos, significa que el cuestionario a aplicar es válido y confiable.

Es así que mediante el método de componentes principales con rotación varimax explican en un 64.98% la varianza total. Es importante mencionar que se estableció como criterio de saturación que los autovalores fueran igual o superiores a uno.



**Tabla 32: Matriz Varianza Total Explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7.012	35.062	35.062	7.012	35.062	35.062	6.216	31.080	31.080
2	3.814	19.069	54.130	3.814	19.069	54.130	2.786	13.928	45.009
3	1.161	5.807	59.938	1.161	5.807	59.938	2.388	11.942	56.950
4	1.010	5.049	64.987	1.010	5.049	64.987	1.607	8.036	64.987
5	0.752	3.758	68.744						
6	0.684	3.421	72.166						
7	0.655	3.276	75.441						
8	0.625	3.127	78.568						
9	0.584	2.919	81.487						
10	0.551	2.753	84.240						
11	0.485	2.423	86.663						
12	0.432	2.161	88.824						
13	0.397	1.987	90.811						
14	0.349	1.746	92.557						
15	0.321	1.605	94.162						
16	0.289	1.447	95.609						
17	0.254	1.272	96.881						
18	0.229	1.145	98.025						
19	0.202	1.011	99.036						
20	0.193	0.964	100.000						

*Nota.* Método de extracción utilizado es el análisis de componentes principales.

Para continuar con el análisis se ha utilizado el método de extracción de componentes principales con rotación varimax. En la Tabla 33 de Matriz de componentes rotados se ha considerado un factor de carga igual a 0.40. Además se puede apreciar 4 factores que agruparon los 20 ítems del cuestionario. A partir de los resultados que se obtuvieron, se puede observar que el primer factor está constituido por 10 variables, que se va etiquetar como “calidad”. El segundo factor está conformado por cuatro variables que representan la dimensión de “servicio”. El tercer factor recoge, principalmente, tres variables que constituyen la dimensión de “espacio”. El último factor incorpora dos variables que coinciden con la dimensión de “información”. De esta manera, a partir de esta matriz los ítems de las dimensiones originales de LibQual se reclasificaron tomando como fundamento el presente análisis factorial. Se puede inferir de esta matriz, que los ítems de las dimensiones iniciales de LibQual se han reclasificado según el análisis factorial.

**Tabla 33: Matriz de componentes rotado**

	Componente			
	1	2	3	4
MINF2	0.810			
MSER3	0.801			
MSER1	0.799			
MINF1	0.798			
MSER2	0.788			
MESP1	0.774			
MINF3	0.773			
MESP2	0.769			
MESP3	0.762			
MSER4	0.756			
SSER2		0.812		
SSER3		0.694		
SSER4		0.673		
SSER1		0.628	0.438	
SINF3		0.523		
SESP2			0.786	
SESP1			0.722	
SESP3			0.658	
SINF2		0.154		0.811
SINF1		0.382	0.253	0.631
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.				
a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.				

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 1. Conclusiones

En el Perú, son pocas las organizaciones que realizan estudios referentes a la calidad del servicio, principalmente, en bibliotecas universitarias; es por ello que se ejecutó esta investigación. Se considera que la calidad de servicio debería ser algo indispensable en cada institución educativa universitaria, ya que mediante un estudio de investigación se puede identificar en qué aspectos el servicio brindado podría mejorar. Como se ha destacado, la implementación de sistemas de gestión de calidad no solo mejora la calidad del servicio percibido por los usuarios, sino que se traduce en una mayor eficiencia en los costos y una mejora en la satisfacción. Lo cual representa una ventaja competitiva y así se podría generar un impacto positivo en el futuro profesional y económico.

Se concluye que la investigación cumplió con el propósito de responder el objetivo específico 1 que era elaborar un instrumento de medición de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP. Es por ello que para la medición de la calidad del servicio en el contexto de bibliotecas, se utilizó como base al cuestionario LIBQUAL, se reformuló una serie de preguntas que explican de mejor manera los atributos según cada dimensión. En cuanto a los enfoques del cuestionario LIBQUAL estos son tres: expectativa, percepción y el máximo esperado. Se considera que este último enfoque (máximo esperado) genera un sesgo de información, ya que el usuario tiene una tendencia a calificar con un máximo puntaje el servicio que espera. Frente a ello, para fines del estudio se decidió utilizar los enfoques de la herramienta de medición de calidad de servicio SERVQUAL, lo cual permitió tomar solo dos enfoques; expectativa y percepción. Sumado a ello, como equipo de investigación se formularon tres preguntas complementarias relacionadas a medir la satisfacción con los servicios de la universidad, importancia de la biblioteca y uso de fuentes digitales para profundizar en el análisis. De esta manera, se elaboró el Cuestionario de Investigación PUCP un instrumento que incorpora las preguntas de la dimensión del modelo LibQual, enfoque del modelo SERVQUAL y preguntas complementarias.

Se elaboró el Cuestionario de Investigación PUCP para evaluar la calidad del servicio de la biblioteca central como sustento estadístico, se aplicó el análisis de confiabilidad en tres niveles para medir si el cuestionario es confiable y aplicable en la investigación. Primero, en torno a las 20 preguntas de LibQual y arrojó un resultado cercano a 1 de los 20 ítems, lo que significa que el cuestionario es confiable. Segundo, para complementar, se realizó un análisis individual a nivel de enfoque de Percepción y Expectativas. Se obtuvo que los resultados del alfa de cronbach fueron mayores a 0,8. El resultado es cercano a uno, lo que indica que tienen una alta fiabilidad. Por último, se aplicó

el análisis de fiabilidad por cada dimensión del modelo LibQual. Los resultados evidenciaron que el alfa de Cronbach de cada dimensión es mayor a 0.7 y cercano a uno. Es importante mencionar, que también se aplicó la Prueba no Paramétrica Wilcoxon en cada una de las tres dimensiones según enfoque (Percepción - Expectativa), y así se puso concluir que las diferencias son estadísticamente significativas. De lo anterior se puede concluir que a nivel estadístico el Cuestionario elaborado por el equipo de Investigación tiene un nivel de fiabilidad aceptable y es aplicable tomando los enfoques en mención del modelo ServQual.

A partir del análisis factorial se valida la estructura del cuestionario, ya que este presenta 4 factores que explican el modelo. Estos factores corresponden a las tres dimensiones del modelo Libqual y las preguntas complementarias. Es así que se evidencia que las preguntas están bien organizadas en los factores correctos, lo cual significa que el cuestionario es válido y confiable.

El análisis de los resultados de la Escala Likert muestra que la mayoría de las respuestas están en las categorías de bueno y excelente. La dimensión de Servicio de Atención cuenta con más evaluaciones positivas calificado como “bueno” o “excelente” con un acumulado de 84.% entre las categorías de bueno y excelente; mientras que, con respecto a las dimensiones de espacio e información, estas también son percibidas de manera positiva, con un acumulado de 73.8% para la dimensión espacio y un acumulado de 71.8% para la dimensión de información. Se puede interpretar que los usuarios perciben la calidad de servicio de la Biblioteca Central de forma altamente positiva.

Como conclusión general a partir del análisis de brechas, se identificó que las tres dimensiones mantienen una brecha positiva en relación a las expectativas y las percepciones. Lo cuál quiere decir que los alumnos de Letras están satisfechos, pero en diferente medida. En particular, la dimensión servicio es la que tiene mayor nivel de satisfacción con una brecha más alta de 0.48, seguida por la dimensión información con 0.15 y, finalmente, con menor nivel de satisfacción se encuentra la dimensión espacio con 0.11. Según los resultados, se interpreta que el servicio de la biblioteca es la dimensión que genera mayor satisfacción a los usuarios.

Se concluye de manera específica que los alumnos de la Facultad de Letras se encuentran satisfechos positivamente en la dimensión del Servicio de la Biblioteca Central. A partir del análisis de frecuencias, la mayoría de usuarios perciben la dimensión servicio de manera positiva, agrupando la mayoría de respuestas como un 84% en las categorías de buena o excelente. Por otro lado, son escasos los usuarios que perciben la dimensión servicio de manera negativa, debido a que las respuestas en las categorías de mala o deficiente no superan el 1.5 % del total de encuestados. En concordancia, en el análisis de brecha se ha encontrado que hay mayor diferencia positiva en la brecha de la dimensión Servicio, lo que significa que el servicio recibido en la Biblioteca Central superó las

expectativas de los alumnos. Con la finalidad de profundizar el análisis, la dimensión servicio consta de 4 indicadores (trato de personal, capacitación, rapidez y comunicación), a partir del análisis de brechas por pregunta se ha identificado que en cada uno de los indicadores están satisfechos, pero el que destaca con un mayor nivel de satisfacción es el indicador de capacitación del personal bibliotecario. Entonces, se puede concluir que los alumnos de Letras se encuentran satisfechos en la dimensión de Servicio por parte de la biblioteca Central, valoran en mayor medida el nivel de capacitación del personal de la biblioteca para responder sus consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.

Se concluye de manera específica que los resultados de la encuesta indican que los estudiantes de la Facultad de Letras están mayormente satisfechos con el espacio de la Biblioteca Central. Según el análisis de frecuencias, la mayoría percibe este servicio de manera positiva, con un 73% calificándolo como bueno o excelente. En contraste, solo un pequeño porcentaje, menos del 5.6%, lo considera deficiente o malo. Además, los resultados del análisis de brechas identificaron que los alumnos se encuentran satisfechos con el Espacio, ya que se mantiene una brecha positiva, lo que significa que las percepciones de los usuarios superaron las expectativas. No obstante, a pesar de mantener una brecha positiva, la dimensión espacio mantiene un aspecto de mejora. Con el objetivo de profundizar en el análisis, la dimensión espacio cuenta con tres indicadores: ambiente de biblioteca, espacios disponibles para estudiantes y equipamientos modernos. A partir del análisis de brechas por pregunta, se identificó que el segundo indicador (espacios disponibles para estudiantes) tiene una brecha negativa, siendo la única en toda la dimensión. En este sentido, se interpreta que los usuarios se encuentran satisfechos con los ambientes que ofrece la biblioteca, así como con los equipamientos; sin embargo, no perciben de manera positiva los espacios disponibles.

Como conclusión de manera específica del análisis de brechas en la dimensión de Control de información se identifica que los alumnos de la Facultad de Letras están satisfechos en este ítem. Al profundizar el análisis se identifica que valoran positivamente lo relacionado con la accesibilidad de la información online y la disponibilidad de información bibliográfica. No obstante, en cuanto al indicador de nivel de facilidad de búsqueda de información presencial por sí mismo se identifica que no es un indicador que influya en el nivel de satisfacción.

Según los resultados recopilados, se evidencia que los alumnos de letras califican con un alto nivel la importancia de la Biblioteca Central como un servicio de apoyo de la PUCP. Esto se evidencia en el resultado de importancia en el que la media es de 4.66; es decir, este resultado está cercano al más alto puntaje de la escala. Sumado a ello hay poca variabilidad lo que indica que los resultados están cercanos a la media. De todo lo anterior,

se concluye que los alumnos de letras valoran como importante la Biblioteca Central como un servicio de apoyo de la PUCP.

En base a la frecuencia de asistencia semanal que manejan los estudiantes de letras, se identificó que hay una asistencia en su mayoría alta, siendo más del 60 % de encuestados los que visitan como mínimo 3 veces la biblioteca durante la semana. Asimismo, los resultados demostraron que los estudiantes consideran a la Biblioteca Central PUCP como un servicio de apoyo importante son los que tienden a asistir con mayor frecuencia a sus instalaciones.. Además, se puede interpretar que la investigación mantiene su relevancia y significancia al basar sus resultados en estudiantes que frecuentemente usan el servicio y pueden dar respuestas más acertadas.

En cuanto al grado de satisfacción global con la universidad, se concluye que los alumnos de Letras se encuentran satisfechos con el servicio de la PUCP. Esto lo demuestra el análisis estadístico descriptivo en el que la media y la moda se encuentran alrededor de 4 dentro de una Escala de Likert de 1 al 5. Sumado a ello, el servicio de Biblioteca es importante para los alumnos. De todo ello, se concluye que la Biblioteca representa un aspecto clave para la universidad, siendo una variable que aumenta el grado de satisfacción global.

A partir de la comparación entre la entrevista realizada al bibliotecario Jose Uceda de la Biblioteca Central PUCP y los resultados estadísticos de las preguntas complementarias de la investigación, se concluye que los servicios de la PUCP son percibidos de manera positiva, destacando entre los servicios más importantes y valorados entre los usuarios a las bibliotecas del Sistema de Bibliotecas PUCP. En particular, la entrevista precisó que durante las evaluaciones de calidad de servicios realizadas por la universidad a la comunidad universitaria, las bibliotecas destacan entre los principales servicios valorados por los usuarios. Mientras que, la investigación determinó que la satisfacción global de los encuestados con respecto a los servicios de la universidad alcanza una media de 4.08, siendo una media buena. Asimismo, el nivel de importancia de la biblioteca dentro de estos servicios alcanza una media de 4.66. En este sentido, se puede interpretar que las bibliotecas representan un aspecto clave para la universidad, siendo una variable que aumenta el grado de satisfacción global. Además, los valores positivos percibidos en las dimensiones LibQUAL del cuestionario respaldan la interpretación, lo que permite concluir que los usuarios perciben a la biblioteca como un servicio altamente valorado entre los servicios ofrecidos por la universidad.

En la investigación se buscó identificar cuáles son las principales fuentes de información que utilizan los alumnos de Letras. A partir de los resultados se encontró que los estudiantes de letras utilizan en su mayoría fuentes digitales provenientes de medios externos a la biblioteca. Es así como solo el 7 % prioriza usar fuentes de la biblioteca a

fuentes externas, mientras que más del 60 % busca información en fuentes digitales que no pertenecen a la Biblioteca Central PUCP. Se concluye que los estudiantes que consideran importante la biblioteca, usan frecuentemente sus instalaciones; sin embargo, su uso principal no es adquirir material bibliográfico.

## **2. Recomendaciones**

A partir de las conclusiones del análisis de brechas entre percepción y expectativas, es evidente que las brechas son positivas en las tres dimensiones de la encuesta, lo que significa que los usuarios perciben mejor los aspectos de la biblioteca en comparación a lo mínimo que esperaban. Sin embargo, las dimensiones de espacio e información mantienen brechas positivas pequeñas; por ello, se sugiere establecer estrategias enfocadas en seguir potenciando esos aspectos, sin descuidar los servicios existentes. Asimismo, se solventa tal sugerencia pues ambas dimensiones agrupan un número alto de respuestas en el nivel regular, lo que deja aún espacio para crecer en calidad percibida por los estudiantes.

En base a las frecuencias identificadas por cada dimensión, se recomienda realizar mejoras a los aspectos relacionados con el espacio y la información. Se optó por recomendar mejoras en dichas dimensiones en base a los resultados obtenidos en el análisis de brechas, los cuales establecen que la dimensión espacio tiene una brecha positiva de 0.11 y la dimensión información una brecha de 0.15, manteniendo ambas una diferencia significativa con la dimensión servicio. Asimismo, según el modelo de brechas por preguntas, el cual evalúa los indicadores de las dimensiones, se sugiere enfocar las mejoras en los espacios disponibles para los estudiantes, puesto que es el único indicador que mantiene una brecha negativa (-0.05). Con respecto a la dimensión información, representa una oportunidad de mejorar la facilidad de búsqueda de información presencial, ya que tal indicador mantiene una brecha positiva (0.01), pero muy cercana al punto de quiebre negativo.

En la investigación, se concluye que las fuentes de búsqueda de información en gran parte provienen de fuentes digitales. Es así que dentro de la recopilación de datos se encontró que el 64% de los alumnos de letras encuestados al momento de buscar información utiliza mayormente las fuentes digitales y en menor proporción la biblioteca. Tomando como sustento que la mayoría de data utilizada por los alumnos proviene esencialmente de fuentes externas, se pueden sugerir dos aspectos claves: por un lado, potenciar los espacios de trabajo individual y colaborativo, puesto que la mayor frecuencia de asistencia al establecimiento no se da para buscar fuentes bibliográficas y, por otro lado, dar un mejor alcance sobre el uso de la plataforma virtual de la biblioteca, con el fin de que pueda competir con plataformas virtuales de acceso libre a los usuarios. Por otra parte, frente a este dato resaltante del estudio, se recomienda realizar investigaciones en torno a

las fuentes digitales y la biblioteca en qué manera se relacionan, encontrar cómo se podría innovar el servicio de biblioteca a partir del uso de la tecnología, análisis a profundidad sobre la digitalización y biblioteca.

A partir de los resultados de la encuesta se ha encontrado información relevante respecto a que los alumnos de Letras consideran que la biblioteca es importante dentro de los servicios que ofrece la PUCP. Sumado a ello, indicaron que se encuentran satisfechos con los servicios de la universidad. Bajo estos datos encontrados, se recomienda que se realicen estudios frecuentes de evaluación de calidad de servicio que permitan identificar los puntos fuertes y débiles con la finalidad de que la universidad pueda seguir brindando el mejor servicio a sus estudiantes, además, la biblioteca sea un espacio beneficioso para el crecimiento académico, la universidad sea más competente en el servicio educativo.

Finalmente, se recomienda analizar a profundidad las dimensiones del modelo LibQUAL+ y Servqual orientado al sector educativo en el Perú. Para el desarrollo de la investigación, se optó por utilizar un cuestionario basado en los modelos LibQUAL+ y Servqual, adaptado al espacio de aplicación. La modificación redujo de manera significativa el número de preguntas del cuestionario estandarizado, resultando en un cuestionario de investigación de 10 preguntas. Los resultados del análisis estadístico indicaron que el cuestionario tiene una alta fiabilidad, aprobando las pruebas de fiabilidad (Alfa de Cronbach) del total de encuestas y para cada dimensión del cuestionario. Por otro lado, tomando en consideración que las instituciones educativas peruanas que cuentan con estándares de calidad altos en sus servicios terminan generando resultados económicos y de crecimientos laborales destacables en sus egresados, es importante mantener la evaluación de la calidad. En este sentido, se sugiere explorar las variaciones de los cuestionarios basados en el modelo LibQUAL+ y Servqual, con el fin de adaptar las dimensiones de análisis según los sujetos o espacios de investigación. La recomendación también se respalda en los escasos estudios realizados en el sector educativo peruano que modifican los cuestionarios estandarizados de LibQUAL+ y Servqual.

### **3. Propuestas de mejora**

Desde la perspectiva de gestión de calidad, la misma que busca diseñar una estrategia para optimizar los servicios con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios, el análisis de brechas por indicador identifica una brecha negativa en los espacios disponibles para los estudiantes (-0.05). La dimensión espacio del cuestionario cuenta con tres dimensiones: ambiente de biblioteca, espacios disponibles y equipamientos modernos. Con la finalidad de brindar una propuesta en la gestión de la calidad de la Biblioteca Central PUCP en el único indicador calificado negativamente por los usuarios, se plantea optimizar el diseño de los espacios de estudio, con el fin de establecer espacios con los recursos

necesarios para un estudio colaborativo. Cabe destacar que la propuesta también se respalda en la entrevista realizada a José Uceda, colaborador del área de bibliotecarios de la Biblioteca Central PUCP, quien destacó la tendencia actual hacia espacios compartidos donde se puedan implementar distintas técnicas de estudio y trabajo. En este sentido, se presenta la Tabla 34 con el plan de acción para la mejora de los espacios disponibles pertenecientes a la dimensión espacio. Asimismo, es pertinente destacar que el plan de acción es una propuesta basada en el análisis de la presente investigación; sin embargo, no contempla un trabajo colaborativo a profundidad con las instancias correspondientes de la Biblioteca Central. Por ello, a miras de validar el plan de acción, se recomienda profundizar en un análisis interno de la biblioteca, donde se trabaje acorde a las necesidades reales actuales.

**Tabla 34: Plan de acción en la dimensión biblioteca como espacio**

Objetivo estratégico	Meta	Estrategia	Recursos
Optimizar el diseño de espacios de estudio enfocado hacia un espacio de trabajo colaborativo.	Incrementar el número de espacios disponibles para estudio o trabajo colaborativo.	Rediseñar la disposición de espacios, mejorar la iluminación y establecer políticas para mantener la tranquilidad	-Personal de diseño -Personal bibliotecario
	Brindar recursos físicos (Recursos audiovisuales, muebles móviles, pizarras) modernos para el trabajo colaborativo.	Actualizar recursos físicos en base a las nuevas estrategias de trabajo colaborativo orientados al sector educativo.	-Presupuesto para recursos. -Diseño estructural de espacios de estudio
	Capacitar a los usuarios de los servicios en el manejo de los recursos.	Realizar encuestas de satisfacción y pruebas piloto con estudiantes	-Capacitación de personal -Capacitación dirigida a estudiantes

A partir de las conclusiones en torno al análisis de brechas, se ha identificado que todas las dimensiones tienen brechas positivas; es decir, los alumnos de letras están satisfechos pero en diferentes medidas. Con la finalidad de encontrar oportunidades de mejoras se ha identificado que la dimensión de Control de información es la que tiene una menor brecha positiva, es decir, se puede plantear alguna estrategia. En esta dimensión de Control de información se ha considerado 3 indicadores de evaluación: a) Accesibilidad de la información online b) Nivel de facilidad de búsqueda de información presencial y c)

Disponibilidad de información bibliográfica. Como propuesta se plantea la implementación de tecnología de páginas web para favorecer el acceso de la información online y búsqueda bibliográfica digitalizada. En la Tabla 35 se plantea apreciar un plan de acción para mejorar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP, con énfasis en la dimensión de control de información. Asimismo, es pertinente destacar que el plan de acción es una propuesta basada en el análisis de la presente investigación; sin embargo, no contempla un trabajo colaborativo a profundidad con las instancias correspondientes de la Biblioteca Central. Por ello, a miras de validar el plan de acción, se recomienda profundizar en un análisis interno de la biblioteca, donde se trabaje acorde a las necesidades reales actuales.

**Tabla 35: Plan de acción dimensión Control de información**

Objetivo estratégico	Meta	Estrategia	Recursos
Incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos en la dimensión Control de información de la Biblioteca Central PUCP	Mayor accesibilidad de la información online	-Incrementar la digitalización de información.	-Personal técnico -Escanear libros en archivos online -Incrementar fuentes de búsqueda de información online.
		-Instalación de buzón web en el que los usuarios puedan presentar sus consultas, quejas, preguntas.	-Personal para la creación de plataforma  -Elaboración de plataforma
	Mejorar la facilidad de búsqueda de información presencial	-Implementar equipos de cómputo para los estudiantes.	-Técnico para la instalación de equipos -Compra de equipos previa evaluación técnica (computadoras, tablets, laptops)
	Mejorar la disponibilidad de información	-Actualizar los libros, revistas antiguas.	-organización de libros por año y comprar nuevas ediciones

## REFERENCIAS

- Aguilar-Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. (vol. 11, núm. 1-2), 333–338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Akao, Y. (1997). QFD: Past, Present, and Future. [http://www.las.inpe.br/~perondi/19.10.2009/Akao\\_1997\\_QFD\\_History.pdf](http://www.las.inpe.br/~perondi/19.10.2009/Akao_1997_QFD_History.pdf)
- Aparicio, E., Cavazos, J. y Gaeta, M. (2020). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 22(35), 185-205. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Arévalo, J. y Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 29, 42-53. <https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/60033/4564456547056>
- Arciniegas, E., Gómez, Y. y Gregorio, O. (2018). La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombia. *Biblios*, (72), 1-17. <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n72/a08n72.pdf>
- Atkinson, J. (2018). *Collaboration and academic libraries: an overview and literature review*, en *Collaboration and the academic library: internal and external, local and regional, national and international*. Australia: Chandos. <https://www.elsevier.com/books/collaboration-and-the-academic-library/atkinson/978-0-08-102084-5>
- Balagué, Núria. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *Revista BID: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/16810/1/566134esp.pdf>
- Basantes, R., Solano, G., Aceves, J., Coronel, C., Malena, S., García, A. y Martínez, J. (2014). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Innovaar*, 22(2), 1–112. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Basurco, W. (2021). Evaluación de la calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del Centro de Información y Bibliotecas de la Universidad Católica de Santa María en el año 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11370>
- Barlow, M. (2017). *Learning to Love Data Science*. O'Reilly Media. <http://pdf.th7.cn/down/files/1603/Learning%20to%20Love%20Data%20Science.pdf>
- Bellido, R. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C. Villa El Salvador – 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú. Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/669/BELLIDO%20MORENO%2c%20RONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. *Pearson Educación*, (Tercera Edición).

- <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Benítez, A.M., Montoya, L.A., Montoya, I.A. (2017). *Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias*. Contexto 6, 23-42. <https://research-ebSCO-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/c/d6owsy/viewer/pdf/bbxlvfdb75>
- Brown, K. y Malenfant, K. (2016). *Documented Library Contributions to Student Learning and Success: Building Evidence with Team-Based Assessment in Action Campus Projects*. ACRL. [https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/contributions\\_y2.pdf](https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/contributions_y2.pdf)
- Bustillos Andía, V. D. (2018). Análisis de factores que determinan la satisfacción laboral de médicos y la satisfacción de usuarias: caso instituto nacional materno perinatal, período marzo 2017-enero [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12458/BUSTILLOS\\_SOPLA\\_ANALISIS\\_DE\\_FACTORES\\_QUE\\_DETERMINAN\\_LA\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_DE\\_MEDICOS\\_Y\\_LA\\_SATISFACCION\\_DE\\_USUARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12458/BUSTILLOS_SOPLA_ANALISIS_DE_FACTORES_QUE_DETERMINAN_LA_SATISFACCION_LABORAL_DE_MEDICOS_Y_LA_SATISFACCION_DE_USUARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caldera, E., Pirela, J. y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Universidad Complutense de Madrid*, 34, 333-347. <https://bit.ly/2KwrqJP>
- Calderón, J., y Macetas, L. (2018). Nivel de calidad de servicio en la clínica san francisco de asís s.a. en la ciudad de cajamarca, año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] [/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15099/Calder%C3%B3n%20Sald%C3%B1a%20Jessica%20Marisol%20-%20Macetas%20Fernandez%20Lina%20Oiris%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15099/Calder%C3%B3n%20Sald%C3%B1a%20Jessica%20Marisol%20-%20Macetas%20Fernandez%20Lina%20Oiris%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Education. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carranza, J. (2018). Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca central USMP 2018 [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres] [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4278/carranza\\_ajc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4278/carranza_ajc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casado, M. (2017). Hacia la biblioteca ideal. Estudio a los usuarios y no usuarios de las bibliotecas municipales de Huesca [Tesis de pregrado, Universidad de Extremadura. España]. [https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/6553/1/TFGUEx\\_2017\\_Casado\\_Sagarra.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/6553/1/TFGUEx_2017_Casado_Sagarra.pdf)
- Castañeda, J. A., & Fabián Gil, J. (2004). *Una mirada a los intervalos de confianza en investigación*. (vol. XXXIII, núm. 2), 193–201. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80633208.pdf>
- Charting Library Service Quality. (2018). *LibQUAL*. <https://www.libqual.org/publications>
- Cedeño, M., Cedeño, L. y Ruiz, J. (2019): Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

- <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1909biblioteca-universitaria-usuarios>
- CEPAL, UNDG LC (2013). *Desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe Seguimiento de la agenda de las Naciones Unidas para el desarrollo post-2015 y Río+20. Naciones Unidas*  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B5DFAC07DECC3DAC05257FA3005A030A/\\$FILE/2013-272Rev.1\\_Desarrollo\\_sostenible\\_en\\_America\\_Latina\\_y\\_el\\_Caribe\\_WEB.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5DFAC07DECC3DAC05257FA3005A030A/$FILE/2013-272Rev.1_Desarrollo_sostenible_en_America_Latina_y_el_Caribe_WEB.pdf)
- Chinchay, Y. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa de telecomunicaciones Fiberblue Perú, Comas – 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2075/Chinchay%20Perez%2c%20Yulitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comité de Bibliotecas Universitarias. (2008). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias* (1º ed.). Comité de Bibliotecas Universitarias.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica\\_buniver.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf)
- Cook, C., & Heath, F. (1999). *SERVQUAL and the question for new measures*. ARL Newsletter: A Bimonthly
- Currás, E (2004). Panorama Sistémico del profesional de la información en el año 2000. En: Ponjuán, G. *Sistemas de información: Principios y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Décima, R., Ferracuti, V. y Bonacorsi, B. (2018). La Importancia De Las Bibliotecas Universitarias En La Investigación En El Sistema Universitario Argentino. *Revista experiencia docentes*, 5(2), 57-62.  
<http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9073>  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Duque, J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR*, 25(15), 64-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ennew, C. T., & Binks, M. R. (1999). *Impact of participative service relationships on quality, satisfaction and retention: an exploratory study*.  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00016-2](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00016-2).
- Ensayo General (2022). Bibliotecas municipales: solo uno de cada cuatro gobiernos locales cumple con la ley.  
<https://ensayo-general.com/bibliotecas-municipales-solo-uno-de-cada-cuatro-gobiernos-locales-cumple-con-la-ley/>
- Figueredo, A., Figueredo, M. y Aponte, C. (2013). La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 50, 27-32. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16126461003.pdf>

- Fushimi, M. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*.  
<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/707>
- García-García, J., Reding-Bernal, A., López-Alvarenga, J. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación*. *Inv Ed Med*. 2(8), 217-224.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>
- García, K. (2018). *Mejora de la calidad de servicio para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25258/garcia\\_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25258/garcia_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gasco Lavalle, L., Puelles Tumes, M. (2016). *Gestión Escolar y su relación con la mejora de la calidad educativa en la I.E.P N° 10011 CNEL*. Francisco Bolognesi Cervantes, Chiclayo, Lambayeque, año 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3410/Puelles%20Tumes%20-%20Gasco%20Lavalle.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Garvin, D. (1984). *La Calidad en la Línea de Producción*. *Harvard-Deusto Business Review*, (18), 77-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=62468>
- Gómez, J. (2017). *Las necesidades de los usuarios y las bibliotecas del futuro*. Universidad de Murcia.  
<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/las-necesidades-de-los-usuarios-y-la-biblioteca-del-futuro-resena-del-informe-de-axiell-2015>
- González, A. (2002). *Conceptualización del servicio por Jacques Horovitz y James Heslett* [Trabajo de grado, Universidad de La Sabana].  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/7360/124296.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4ª ed.).  
[https://books.google.com.pe/books/about/Marketing\\_de\\_los\\_servicios.html?id=qTBg-oZ6WcYC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_de_los_servicios.html?id=qTBg-oZ6WcYC&redir_esc=y)
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (1991). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6º ed.). México: McGraw-Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5º ed.). México: McGRAW-HILL  
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: la conquista del cliente*. Editorial McGraw Hill.

- Instituto de Opinión Pública. (2015). *Libros y hábitos de lectura*. Instituto de Opinión Pública. [https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/160984/BoletinOP\\_PUCP\\_137.pdf](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/160984/BoletinOP_PUCP_137.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (1997). *Compendio Estadístico-3 Educación- A Educación- 3.62 Alumnos matriculados, según universidad 1988-96*. <https://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/LIB0170/N16/N16.HTM>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Estadísticas-Índice Temático-Educación Universitaria*. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/university-tuition/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Encuesta Nacional de Lectura. Perú: características del comportamiento lector de las personas de 0 a 64 años*. [https://www.infoartes.pe/wp-content/uploads/2023/04/Informe-resultados\\_ENL-2022.pdf](https://www.infoartes.pe/wp-content/uploads/2023/04/Informe-resultados_ENL-2022.pdf)
- Kotler, P. y Keller K. (2012). *Dirección de Marketing* (14ª ed.). México: Pearson. <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Lavaux, S., Lisowska, M., García, J., Espitia, J., Blanco, H., & Mora, S. (2018). *A la vanguardia de las tendencias internacionales en bibliotecas académicas*. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/15030575-5a6d-4bb7-a609-4ac69f9b271a/content>
- Lincoln, Y. (2002). *Insights into library services and users from qualitative research*. *Library & Information Science Research*. Volume 24, Issue 1. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(01\)00107-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(01)00107-4).
- Loidi, J. (2021). *Gestión de cambio y manejo de crisis*. Morata. Vida & Salud. <https://www.vidaysalud.com.ar/2021/09/13/jonatan-loidi-gestion-del-cambio-y-manejo-de-crisis/>
- Lovelock, C. H. (1990). *Services Marketing. Series in Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Luna, E., & Rodríguez, L. (2011). *Pautas para la Elaboración de Estudios de Caso*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pautas-para-laelaboraci%C3%B3n-de-estudios-de-caso.pdf>
- Luque, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una universidad privada*. Arequipa, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE\\_BENAVIDES\\_MAU\\_CAL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE_BENAVIDES_MAU_CAL.pdf)
- Malhotra, N.K. (2008). *Investigación de mercados* (5ª ed.). México D.F., México: Pearson Educación. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Mamani, C. (2019). *Los Estándares De Calidad Y Su Importancia En La Satisfacción Del Servicio En Los Usuarios De Las Bibliotecas Universitarias Nacionales. Caso: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa – 2018* [Tesis de pregrado,

- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9316>
- Mamani, K. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región de Puno 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Juliaca].
- Marquina, J. (2016). *Seis pilares esenciales que hacen que las bibliotecas funcionen*.  
<https://www.julianmarquina.es/los-6-pilares-esenciales-que-hacen-que-las-bibliotecas-funcionen/>
- Matos, F., Contreras, F. y Olaya, J. (2023). *Introducción a la bibliometría práctica*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12371/18650>
- Miller, K. (2018). Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+ scores and institutional characteristics [Tesis Doctoral, Universidad Central de Florida].  
<https://stars.library.ucf.edu/etd/3570/>
- Moreno, J. (2020). *Transformación digital en las bibliotecas universitarias (tendencias, cambios y nuevos espacios de aprendizaje)*.  
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/122686/6/jmorenopolotFM0220memoria.pdf>
- Morgan, M. (2015). Tendencias y desafíos para las bibliotecas universitarias peruanas en la gestión del conocimiento académico [Tesis de pregrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/550146/tendencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Múniera, M. (2012). Ciencia de la información y gestión del conocimiento. *Perspectivas Em Gestao & Cohnhecimento*, 2(2), 57-64.  
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-53499-7>
- Nureña, C. (2020). Bibliotecas universitarias y proyección social: diferencias y extremos en América Latina. *Investigación bibliotecológica*, 30(80), 117-132.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n80/2448-8321-ib-33-80-117.pdf>
- Ochoa, J. (2017). *La satisfacción de los usuarios en el mundo de la información*.  
<https://www.infotecarios.com/la-satisfaccion-los-usuarios-mundo-la-informacion/#.XTNsZegzblV>
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de decisión de satisfacción. *Revista de marketing*, 17(1), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry, L. (1985). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry, L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.  
<https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Paredes, E. y Pérez, R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(1).

- <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262/651#:~:text=La%20calidad%20en%20una%20biblioteca,misi%C3%B3n%20que%20le%20es%20inherente.>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Ponce, M., & Pasco, M. (2018). *Guía de Investigación en Gestión. Universidad Católica del Perú*. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/172009>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (S.f.). *Sistema de bibliotecas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. [https://www.pucp.edu.pe/servicio/sistema-de-bibliotecas/#:~:text=Contamos%20con%20una%20de%20las,monograf%C3%ADas%2C%20libros%20y%20conferencias\).](https://www.pucp.edu.pe/servicio/sistema-de-bibliotecas/#:~:text=Contamos%20con%20una%20de%20las,monograf%C3%ADas%2C%20libros%20y%20conferencias).)
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2023a). *Estudios Generales Letras*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://facultad.pucp.edu.pe/generales-letras/sobre-eeggll/mision-y-vision/>
- PUCP. (2016). *Modelo Educativo PUCP*. Recuperado de Vicerrectorado Académico PUCP: <http://cdn02.pucp.education/academico/2015/09/03153114/modeloeducativo.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2023). *¡La PUCP se posiciona como la mejor universidad del Perú por 11 años consecutivos y alcanza el puesto N°10 en América Latina en el Ranking QS Mundial 2024!*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://gobierno.pucp.edu.pe/noticia-evento/la-pucp-se-posiciona-como-la-mejor-universidad-del-peru-por-11-anos-consecutivos-y-alcanza-el-puesto-n10-en-america-latina-en-el-ranking-qs-mundial-2024/>
- REBIUN. (2013). Definición de Biblioteca REBIUN. <http://www.rebiun.org/node/131>
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share sede Huehuetenango [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <https://bit.ly/2KB4HQj>
- Rozo, E. y Durán, D. (2016). Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf?sequence=1>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en instituciones educativas. Caso INTERPASS S.A.C. año 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 183-196. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.22714>
- Sanjeeva, M. (2018). *Academic Libraries: Challenges Changes and Choices*. [https://www.researchgate.net/publication/323605314\\_Academic\\_Libraries\\_Challenges\\_Changes\\_and\\_Choices](https://www.researchgate.net/publication/323605314_Academic_Libraries_Challenges_Changes_and_Choices)
- Saravia, M. (2018). Contribución de las bibliotecas académicas a la misión de la universidad: propuesta de un marco analítico de enfoque cualitativo [Tesis

- magisterial, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625217/SaraviaL\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625217/SaraviaL_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students*, Prentice Hall, Harlow (Essex). [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8114061/mod\\_resource/content/1/Research\\_Methods\\_for\\_Business\\_Students\\_5th\\_Edition\\_saunders.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8114061/mod_resource/content/1/Research_Methods_for_Business_Students_5th_Edition_saunders.pdf)
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Secretaría de Gestión Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Singh, A., Prasher, A. y Kaur, N. (2018). Assessment of hospital service quality parameters from patient, doctor and employees' perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(14), 1467–1486. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1487283>
- Steenkamp, J. (1990). Conceptual model of the quality perception process. *Journal of Business Research*, 21(4), 309–333. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90019-A](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90019-A)
- SUNEDU (2024). *Lista de Universidades Peruanas*. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>
- SUNEDU (2024). *Condiciones Básicas de Calidad*. <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>
- Tako, J., Gonzales, M. y Alvarado, K. (2018). Modelo de Brechas: análisis de expectativas de los estudiantes de gestión sobre los servicios del Sistema de Bibliotecas de la PUCP [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13131>
- Tovar, M. (2015). El apoyo a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 38, 311-326. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2015.v38.50822](http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2015.v38.50822)
- Tschohl, J. (2021). *Servicio al cliente: técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios* (8ª ed.). Service Quality Institute. [https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)
- Tuchman, B. (1980). *The Decline of Quality*. New York Time Magazine. <http://apps.lonestar.edu/blogs/rreichle/files/2014/08/the-decline-of-quality1-tuchman1.pdf>
- Ugarte, W. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte\\_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Universidad Nacional de Colombia. (2016). *Autonomía responsable y excelencia como hábito: Plan Global de Desarrollo 2016-2018*. Dirección Nacional de Planeación y Estadística. Bogotá.

- Urdiciain, B, & Ríos, A. (2013). *Tendencias de utilización de sistemas de representación del conocimiento en las bibliotecas públicas y universitarias españolas*. Scire, 19(2), 27–32.  
<https://research-ebSCO-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/c/d6owsy/viewer/pdf/m6waerol5v>
- Velmurugan, G., Shubasini, R., SaravanaBhavan, N. y Selvam, V. (2019). A Study on Service Quality of a Health Care Organization. *International Journal of Online & Biomedical Engineering*, 15(10), 91–106.  
<https://online-journals.org/index.php/i-joe/article/view/10906>
- Wand, P. (2005). *The Academic Library in 2010: A Vision*. Washington, DC: Report of Symposium 2010 American University Library
- Westbrook, R. y Oliver, R. (1991). La dimensionalidad de los patrones emocionales de consumo y la satisfacción del consumidor. *Revista de investigación del consumidor*, 1(18), 84-91. <http://dx.doi.org/10.1086/209243>
- Yacuzzi, Enrique & Martín, Fernando. (2003). QFD: Conceptos, aplicaciones y nuevos desarrollos. <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/234.pdf>



## ANEXOS

### ANEXO A: Cuestionario de la Investigación PUCP

El presente cuestionario está dirigido solo para Estudiantes de Estudios Generales Letras, se tiene como finalidad el acopio de información sobre su experiencia en la utilización de servicios de la Biblioteca Central PUCP. Tus respuestas nos ayudarán a conseguir resultados reales sobre la calidad de servicio que ofrece la biblioteca, con el fin de diagnosticar los puntos vulnerables. Tus respuestas serán confidenciales y solo se utilizarán para análisis internos, sin ser compartidas con terceros. Por favor, contesta todas las preguntas con la opción que mejor refleje tu opinión. Agradecemos de antemano tu colaboración.

¿Estás de acuerdo que las respuestas sean utilizadas para fines académicos?

Sí, estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

#### Datos generales:

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Código PUCP: \_\_\_\_\_

#### Pregunta general:

En una semana ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca Central?

Más de 5 veces

Entre 3 a 5 veces

Menos de 3 veces

Nunca

#### A) Sección para Evaluar Percepción del servicio

##### Instrucciones:

Por cada enunciado hay 2 tipos de preguntas: la primera se refiere al servicio recibido y la otra al servicio esperado. Por EJEMPLO:

##### ENUNCIADO 1: El personal de la biblioteca brinda un trato amable.

Pregunta A: ¿Qué tan satisfecho estás con el **servicio RECIBIDO**?

(Deficiente) 1 2 3 4 5(Excelente)

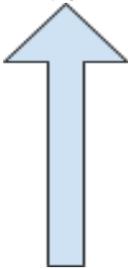
- Si escojo "5" quiere decir que sí estoy satisfecho, he recibido un servicio excelente, el personal es muy educado, amable.

Pregunta B: ¿Qué expectativa tienes sobre el servicio?

(Deficiente) 1 2 3 4 5 (Excelente)

- Si escojo "3" quiere decir, que podría aceptar HASTA un servicio REGULAR, ya que para mí es indiferente que el personal sea o no educado.

\*En la encuesta el término "**Biblioteca**" alude solo al servicio de la **BIBLIOTECA CENTRAL**  
 Marque con una **(X)** las respuestas que crea conveniente, **siendo las alternativas del 1 (deficiente) y 5 (excelente).**



5 =excelente  
 4 = bueno  
 3 = regular  
 2 = malo  
 1 = deficiente

ÍTEM		¿Qué tan satisfecho estás con el servicio recibido?				
		1	2	3	4	5
01	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)	1	2	3	4	5
02	El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.	1	2	3	4	5
03	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.	1	2	3	4	5
04	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.	1	2	3	4	5
05	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)	1	2	3	4	5
06	En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.	1	2	3	4	5
07	La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.	1	2	3	4	5
08	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.	1	2	3	4	5
09	En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?	1	2	3	4	5
10	Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	1	2	3	4	5

## B) Sección para Evaluar Expectativa del Servicio

ÍTEM		¿Qué expectativa tienes sobre el servicio? (1)deficiente (5)excelente				
01	El personal de la biblioteca tiene buen trato (ofrece una atención personalizada, es educado, es colaborativo)	1	2	3	4	5
02	El personal de la biblioteca está capacitado para responder otras consultas como el sistema de préstamo de libros, reservas de ambientes de estudio.	1	2	3	4	5
03	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en el caso que requiera ayuda presencial.	1	2	3	4	5
04	El personal de la biblioteca brinda una respuesta rápida en otros canales como correos, llamadas.	1	2	3	4	5
05	El ambiente de la biblioteca ayuda al estudio (es tranquilo, tiene buena iluminación)	1	2	3	4	5
06	En cuanto al diseño de espacios de estudio como cubículos, espacios colectivos que ofrece la biblioteca.	1	2	3	4	5
07	La biblioteca cuenta con equipos modernos (computadoras, wifi, conexiones) para acceder fácilmente a la información que necesito.	1	2	3	4	5
08	Es sencillo acceder a los recursos electrónicos (libros en línea, base de datos, repositorios digitales) desde la página web de la biblioteca.	1	2	3	4	5
09	En el caso de búsqueda de información en los estantes de la biblioteca como libros, revistas, ¿cuán fácil es encontrarlo por uno mismo?	1	2	3	4	5
10	Los libros, revistas de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	1	2	3	4	5

### C) Sección de preguntas complementarias para evaluar el servicio

Por favor, comparte tu opinión con respecto a las siguientes afirmaciones, Evaluación del 1 al 5 siendo:

- 5 = Totalmente satisfecho
- 4 = Satisfecho
- 3 = Normal
- 2 = Poco Satisfecho
- 1 = Nada Satisfecho

(1) Nada satisfecho					(5) Totalmente satisfecho
¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la universidad, tales como (servicios de biblioteca?	1	2	3	4	5

Por favor, comparte tu opinión con respecto a las siguientes afirmaciones, Evaluación del 1 al 5 siendo:

- 5 = Muy importante
- 4 = importante
- 3 = Normal
- 2 = Poco importante
- 1 = No es importante

(1) No es importante					(5) Muy importante
¿Qué tan importante es para usted la biblioteca como servicio de apoyo de la universidad?	1	2	3	4	5

De las fuentes que utilizas para elaborar tus trabajos, ¿Qué porcentaje proviene de FUENTES DIGITALES como (Google, libros electrónicos, repositorios digitales) y qué porcentaje proviene de la BIBLIOTECA ?

- Más del 80% utilizo de fuentes digitales y un 20% de la biblioteca
- Intermedio 50% utilizo de fuentes digitales y 50% de la biblioteca
- Poco, un 30% utilizo de fuentes digitales y mayormente uso biblioteca un 70%

## ANEXO B: Perfil del estudiante de Estudios Generales Letras

**Figura B1: Tasas de crecimiento de EE.GG.LL**

Indicadores	Ciclo	2013-2	2014-2	2015-2	2016-2	2017-2	2018-2	2019-2	2020-2	2021-2	2022-2	2023-2
N. Alumnos Matriculados		4,153	4,249	4,365	4,550	4,468	4,605	4,797	5,054	5,020	4,967	4,889
Tasa de Crecimiento anual de alumnos			2.3%	2.7%	4.2%	-1.8%	3.1%	4.2%	5.4%	-0.7%	-1.1%	-1.6%
Tasa de crecimiento últimos 10 años												18%
N. Ingresantes Matriculados		375	370	346	402	438	425	407	497	380	368	244
N. Alumnos Reincorporados		213	249	219	261	223	238	226	623	224	329	430
N. Alumnos Eliminados al final del ciclo		210	251	223	168	178	175	179	113	169	186	0
Prom. Créditos matriculados en el ciclo		16.3	16.5	16.7	16.6	17.1	16.6	16.6	17.2	17.2	16.9	17.1

Fuente: Pontificia Universidad Católica del Perú (2023).

**Figura B2: Cantidad de estudiantes matriculados por especialidad en el 2023-2**

Nivel de formación	Programa/Especialidad	N. Alumnos matriculados
		2023-2
PREGRADO	PREGRADO EN ANTROPOLOGIA	28
	PREGRADO EN ARQUEOLOGIA	18
	PREGRADO EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO	147
	PREGRADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACION	10
	PREGRADO EN COMUNICACION AUDIOVISUAL	288
	PREGRADO EN COMUNICACION PARA EL DESARROLLO	39
	PREGRADO EN CONTABILIDAD	142
	PREGRADO EN DERECHO	1,758
	PREGRADO EN ECONOMIA	611
	PREGRADO EN FILOSOFIA	16
	PREGRADO EN FINANZAS	132
	PREGRADO EN GEOGRAFIA Y MEDIO AMBIENTE	23
	PREGRADO EN GESTION	630
	PREGRADO EN HISTORIA	23
	PREGRADO EN HUMANIDADES	7
	PREGRADO EN LINGUISTICA Y LITERATURA	49
	PREGRADO EN PERIODISMO	90
	PREGRADO EN PSICOLOGIA	493
	PREGRADO EN PUBLICIDAD	169
	PREGRADO EN RELACIONES INTERNACIONALES	170
PREGRADO EN SOCIOLOGIA	46	
	<b>Total de alumnos matriculados 2023-2</b>	<b>4,889</b>

Fuente: Pontificia Universidad Católica del Perú (2023).

## ANEXO C: Matriz de consistencia

Tabla C1: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN
Necesidad de ventaja competitiva. El entorno sector educativo cada vez más competitivo a nivel global, necesidad de estrategias innovadoras para mantenerse relevantes en el sector universitario, identifica que es importante una evaluación constante del servicio para asegurar mejoras y resultados.	Evaluar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP y la satisfacción con la universidad de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras con la finalidad de proponer mejoras.	¿Cómo es la evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP desde la percepción de los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
Incremento de estudiantes universitarios en Perú, a nivel de sociedad peruana hay una baja asistencia presencial a bibliotecas públicas, recursos limitados en materia de educación. Priorización de cobertura educativa y no de calidad.	Elaborar los instrumentos de medición de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP para los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras.	¿Cuáles son los instrumentos de medición de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP para los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?
	Identificar la valoración de los aspectos de calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibidos por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras.	¿Cuál es el nivel de valoración de los aspectos de la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibidos por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?
	Determinar la relación entre la calidad de servicio de la Biblioteca Central con la satisfacción universitaria de los estudiantes de Estudios Generales Letras con la PUCP.	¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de la Biblioteca Central con la satisfacción con la universidad de los estudiantes de Estudios Generales Letras con la PUCP?
	Proponer mejoras de gestión estratégica en la calidad de servicio percibida por los alumnos de la Facultad de Estudios Generales Letras que usan la Biblioteca Central PUCP.	¿Cuáles son las estrategias de mejora estratégica que pueden ser propuestas para aumentar la calidad de servicio de la Biblioteca Central PUCP percibida por los estudiantes de la Facultad de Estudios Generales Letras?

**Tabla C1: Matriz de consistencia (continuación)**

DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO UTILIZADO
Compromiso con el servicio	Trato del personal	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Elaboración del instrumento:</b> Cuestionario de la investigación PUCP
	Capacitación atender consultas		
	Nivel de rapidez de respuesta		
	Nivel de comunicación otros canales		
Espacio de Biblioteca	Ambiente de biblioteca	<b>Diseño metodológico:</b> No experimental y transversal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborado sobre la base del Cuestionario estandarizado de LIBQUAL</li> <li>2. Utiliza el enfoque del modelo SERVQUAL (Percepción y expectativa)</li> <li>3. Adapta el cuestionario estandarizado LIBQUAL+ usando sus dimensiones (Servicio de Atención, Espacio y Control de Información)</li> <li>4. Añade preguntas complementarias</li> </ol>
	Espacios disponibles para estudiantes		
	Equipamientos modernos		
Control de la información	Accesibilidad de la información online	<b>Alcance:</b> Descriptivo y correlacional	
	Facilidad de búsqueda de información presencia por sí mismo		
	Disponibilidad de recursos bibliográficos		
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Muestra:</b> 356 estudiantes	El Cuestionario está conformado por las 3 dimensiones LibQual, las cuales constan de 10 preguntas que se evalúan desde la expectativa y la percepción. Sumado a las preguntas complementarias.
Satisfacción Global	Nivel de satisfacción con los servicios de la PUCP	<b>Técnicas de recolección de datos:</b> Cuestionario	
Importancia de la BC	Nivel de importancia de la Biblioteca como servicio de apoyo de la universidad	<b>Instrumento utilizado:</b> "Cuestionario de la investigación PUCP"	
Fuentes de información	% Fuentes digitales / % Fuentes de la BC		