



Title: Análisis de la calidad de los servicios de la biblioteca en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz, México.

Authors: JUÁREZ-MORALES, Gabriel, LAGUNA-CAMACHO, Juan Rodrigo, RAMOS-GONZÁLEZ, Luz María y RÍOS-HERNÁNDEZ, Sara Anahí.

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2019-018
BCIERMMI Classification (2019): 241019-0018

Pages: 9
RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introducción

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

Metodología

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

Tabla 1.-Relación de preguntas y objetivos

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

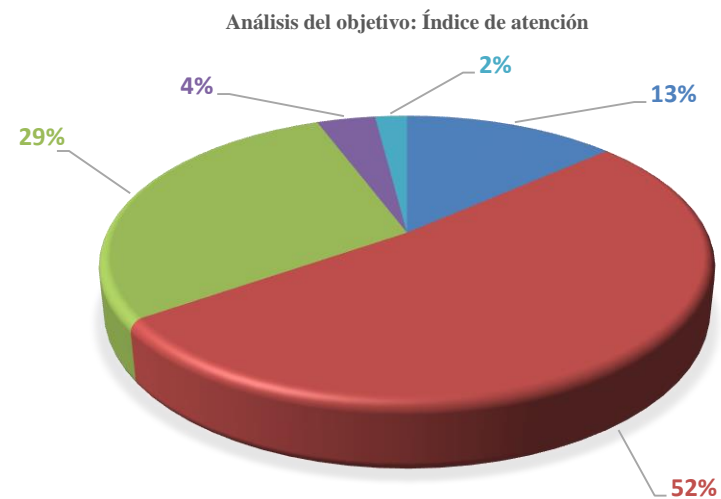


2.- Aplicación de la encuesta. En esta segunda fase, se aplicó la encuesta a una muestra poblacional de 150 usuarios

Metodología

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

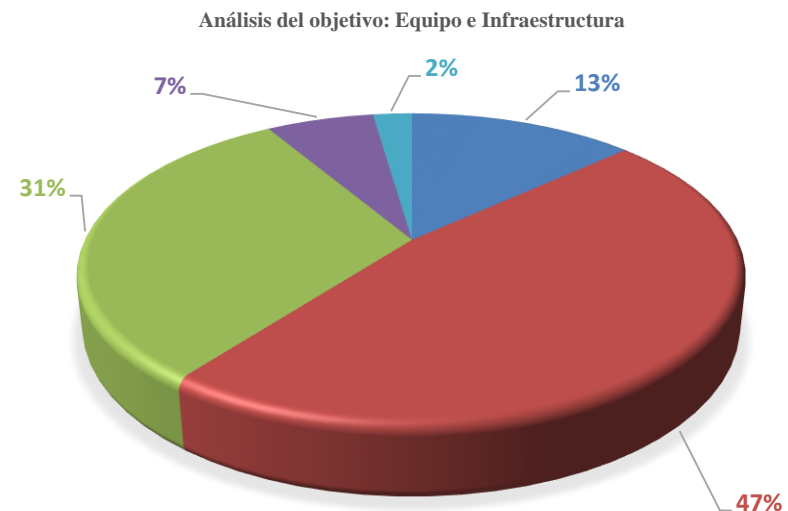
Tabla 2.-Opiniones de atención



Metodología

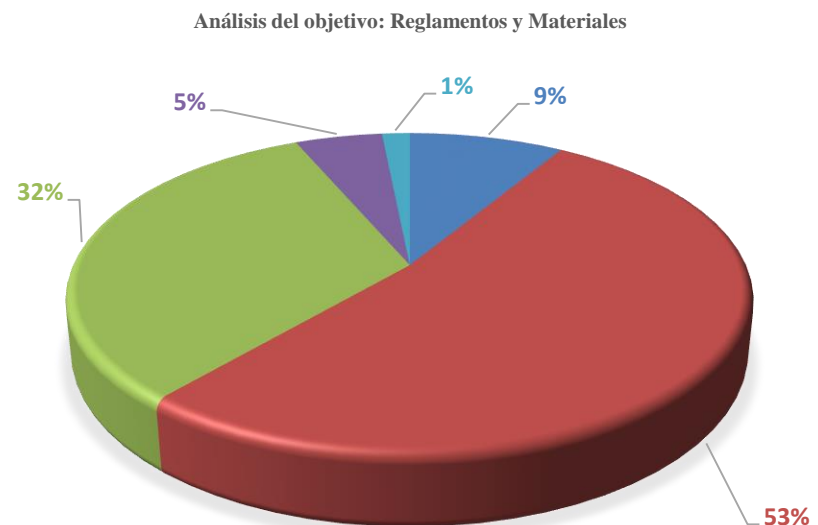
Análisis del objetivo 2. Equipo e Infraestructura		
Respuesta	Opiniones	Porcentaje
Excelente	99	13%
Bueno	354	47%
Regular	233	31%
Malo	47	7%
No se	17	2%
Total		100 %

Tabla 3.-Opiniones del equipo e infraestructura



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

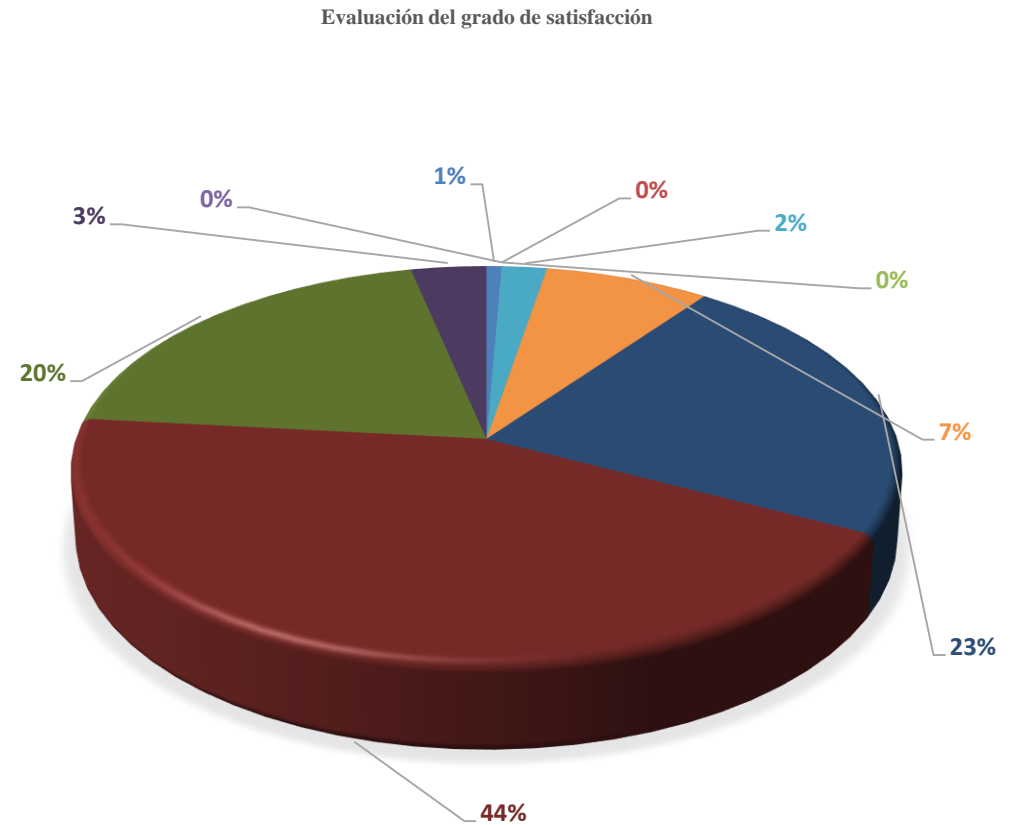
Tabla 4.-Opiniones del reglamento y materiales



Metodología

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

Tabla 15.- Resultados obtenidos de la muestra de 150 personas en cuanto al nivel de satisfacción.



Resultados

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

Conclusiones

Derivado de los resultados de éste trabajo de investigación se tiene lo siguiente:

- Participar a las autoridades universitarias de la entidad académica y a los encargados de la administración de la Universidad Veracruzana de los resultados obtenidos.
- Gestionar y crear cursos de capacitación y actualización para el personal de la biblioteca.
- Generar campañas de difusión y promoción entre la comunidad universitaria del reglamento y procesos requeridos en la biblioteca.

Referencias

- Balagué, Núria y Saarti, Jarmo. Gestión de la calidad en la Biblioteca. Barcelona: UOC, 2014. 130 p. ISBN 978-84-9064-105-7
- Lagunas, E. A., Rodríguez, J. O., & Aguirre, M. C. D. (2019). Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macrouniversidad de México. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(18), 330-35
- Morales Intriago, J. C., & Vélez Beltrán, G. M. (2019). Análisis de los procesos de automatización en las bibliotecas públicas del Cantón Portoviejo. Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo, (enero).
- Ramos, M. J. C., & Jiménez, K. I. R. (2019). Estrategia de marketing bibliotecario mejorara la calidad de los servicios del centro de información, universidad señor de sipán. Epistemia, 1(1), 52-61.
- Rivero, P. E. (2007). Sistema de gestión de calidad del servicio. 3a. ed. Bogotá: Ecoe ediciones.



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)