

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ULEAM APLICANDO EL MODELO SERVQUAL

CALIDAD DE SERVICIO BIBLIOTECA ULEAM

AUTORES: Isaura Vanessa Peña Vélez ¹
Andrea Viviana Zambrano Barcia ²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: vanessa.pena@uleam.edu.ec

Fecha de recepción: 04/04/2023

Fecha de aceptación: 26/04/2023

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; se aplicó una metodología cuali cuantitativa, donde se obtuvieron resultados numéricos, a través del modelo SERVQUAL, donde se evaluaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en una escala de Likert y se contrastó con la revisión bibliográfica de otros autores. Se realizó una comparación diferencial entre la expectativa del servicio y la percepción que tiene el usuario del servicio recibido en la biblioteca, obteniendo como resultado que existe un buen promedio en la calidad de servicio, pero deben realizarse mejoras en capacidad de respuesta y brindar información sin errores que obtuvieron -28 y -19 respectivamente en la opción malo. A través de capacitaciones al personal se podrá fortalecer la calidad de servicio e incrementar el nivel de satisfacción en los estudiantes.

¹Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Ecuador, ORCID. ID 0000-0003-4075-7537

²Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Ecuador, ORCID. ID 0000-0001-7421-726X

PALABRAS CLAVE: calidad; servicio; modelo Servqual; imagen; gestión de personal.

MEASUREMENT OF THE QUALITY OF SERVICE OF THE ULEAM LIBRARY APPLYING THE SERVQUAL MODEL

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the quality of service of the library of the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; A quantitative qualitative methodology was applied, where numerical results were obtained, through the SERVQUAL model, where 5 dimensions were evaluated: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, on a Likert scale and contrasted with the bibliographic review. from other authors. A differential comparison was made between the expectation of the service and the perception that the user has of the service received in the library, obtaining as a result that there is a good average in the quality of service, but improvements must be made in response capacity and provide information without errors that obtained -28 and -19 respectively in the bad option. Through staff training, the quality of service can be strengthened and the level of student satisfaction increased.

KEYWORDS: quality; service; Servqual model; image; personnel management.

INTRODUCCIÓN:

Dentro de una organización la calidad de servicio en un factor clave y preponderante para obtener un alto nivel de satisfacción de sus usuarios o clientes, que para el caso del presente estudio el lugar donde se efectuó la investigación de campo fue la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro Manabí, evaluando la calidad de servicio que ésta oferta de manera física y virtual a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio. Mo

Para medir la calidad de servicio se consideró al modelo SERVQUAL como herramienta de medición que permitió obtener resultados basado en la diferencia que existe entre las expectativas que posee el cliente o usuario y la percepción real del servicio recibido en la institución de Educación Superior. El modelo SERVQUAL fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Para ello utiliza un cuestionario estandarizado, que se ajusta según las necesidades de cada organización (Zamora, 2018).

Con lo antes descrito se plantea el siguiente problema ¿Cómo se puede evaluar la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí utilizando el modelo Servqual para mejorar la satisfacción de los estudiantes?, para resolver dicha problemática se establece como objetivo analizar la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

A continuación, se describen teorías relacionadas con las variables investigadas relacionadas con la investigación:

Aplicación del Modelo Servqual

El modelo Servqual es una herramienta de medición de la calidad de servicio que evalúa la percepción de los clientes en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Kumar y Singh, 2018).

La medición de la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL se base en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía . (Chain, 2021).

El modelo Servqual mide la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de la calidad del servicio entregado. Las cinco dimensiones que se miden son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Chandramouli, 2019).

Los clientes son cada vez más exigentes y la competencia ha llevado a las empresas a innovar, mejorar sus infraestructuras, brindar valor agregado en sus servicios, para ser más competitivos y captar la mayor cantidad de clientes, generando en estos un alto nivel de satisfacción por la experiencia de compra percibida, que conlleva a la fidelización de los mismos.

Es importante conceptualizar el servicio para profundizar este estudio que según (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019). lo define “como el conjunto de prestaciones anexas que acompañan a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible”.

Hay varios autores que han contribuido a la literatura sobre el modelo SERVQUAL. Algunos de estos autores como Kano; Cronin y Taylor; y Chen, Spohrer y Lelescu, que han desarrollado y mejorado el modelo original de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

El modelo Servqual es una técnica de evaluación de la calidad de servicio que mide la brecha entre las expectativas de los clientes y la percepción de los mismos sobre el servicio entregado. Las cinco dimensiones que se miden son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Prabhu y Babu, 2019).

Para los autores Chen, Spohrer, & Lelescu (2008) este modelo es un procedimiento de evaluación que se realiza mediante la aplicación de un instrumento validado, que busca medir la calidad de servicio a través de dimensiones e indicadores que permitirán conocer las debilidades o fortalezas que posee la empresa y aplicar un plan de mejora sobre las debilidades detectadas.

Medición de la calidad de servicio

La calidad del servicio se debe medir en función de la actitud, como una respuesta que se manifiesta en la intención de compra (Cavazos-Arroyo, 2018, p. 36), por tanto, la calidad del servicio se debe medir en función de la actitud, como una respuesta que se manifiesta en la intención de compra, por lo tanto, todos estos modelos tienen en común la idea de que la calidad del servicio se puede medir a través de las expectativas del cliente y que se pueden identificar áreas en las que se puede mejorar para aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL es una herramienta valiosa para evaluar la calidad del servicio y ayudar a las empresas a mejorar su oferta de servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

El modelo Servqual es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar la calidad de servicio en diferentes ámbitos, incluyendo el sector educativo (Ahmad y Gulzar, 2018, p. 78).

La presente investigación tiene como objetivo analizar la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para posteriormente aplicar un plan de mejoras que contribuya al fortalecimiento de las falencias encontradas en el estudio. Además, se busca conocer de qué manera los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía del personal de la biblioteca inciden en la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Institución sujeto de estudio.

MATERIALES Y METODOS:

La presente investigación es cuali cuantitativa, de tipo descriptiva, correlacional y bibliográfica. Es cuantitativa porque se obtendrán resultados numéricos obtenidos del instrumento validado con el modelo SERVQUAL, considerando 5 dimensiones bajo una escala de Likert de malo, regular, bueno, muy bueno y excelente.

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) los planteamientos cuantitativos están enfocados en la exploración de fenómenos, eventos, comunidades, procesos, hechos y conceptos o variables, su característica es describir, relacionarlos o vincularlos porque es correlacional, y es causal al considerar el efecto de unos sobre otros.

La metodología cualitativa se aplica con la recolección de información de libros, artículos, páginas oficiales y otras fuentes que permitirán contrastar los hallazgos encontrados con las teorías de otros autores con referencia al tema de estudio. “El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

En este estudio se buscó analizar la calidad de servicio de la biblioteca de la ULEAM aplicando el modelo Servqual, para lo cual se obtuvo de la Secretaría General de la institución la población total de estudiantes matriculados en el período 2022.2 de la matriz Manta, donde se determinó un total de 17,733 estudiante matriculados en el periodo 2022-2. A continuación, se detalla la cantidad de estudiantes por área de conocimiento:

Tabla 1. Estudiantes matriculados en el período 2022-2.

Área de conocimiento	Cantidad de estudiantes
Ciencias Administrativas, Contables y Comercio	3.394
Ciencia de la Salud	3.351
Ciencias de la Vida y Tecnología	2.672
Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar	2.449
Educación, Turismo, Arte y Humanidades	2.851
Ingeniería, Industria y Construcción	3.016
TOTAL	17.733

Fuente: Secretaría General Uleam

Por lo tanto, se toma como población el área de conocimiento “Ciencias Administrativas, Contables y Comercio” para determinar el nivel de medición de la calidad de servicio con un total de 3394 estudiantes distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Datos estadísticos de la población.

DATOS ESTADISTICOS	
Auditoría y Control de Gestión / Contabilidad y Auditoría / Finanzas	981
Comercio Exterior y Negocios Internacionales / Comercio Exterior	508
Gestión de la Información Gerencial	418
Ingeniería en Marketing / Mercadotecnia	750
Administración de Empresa	737
TOTAL	3.394

Fuente: Secretaría General Uleam.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ULEAM

Con la aplicación de la fórmula finita se obtuvo una muestra de 345 estudiantes a encuestar de la Facultad de “Ciencias Administrativas, Contables y Comercio” de la matriz Manta.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Para esta investigación se aplicó un instrumento a través de un cuestionario compuesto por 44 ítems, 22 pertenecientes a las expectativas y 22 para las percepciones, considerando las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL, se consideraron 345 encuestas a estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio. Este fue validado mediante el software estadístico SPSS, con un alfa de Cronbach de 0,910.

Tabla 3. Resumen del procesamiento de los datos.

		N		%
Casos	Válidos	6	6	100,0
	Excluidos ^a	0	0	,0
	Total	6	6	100,0

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	44

Fuente: SPSS

A continuación, se muestran las tablas con los resultados obtenidos del modelo Servqual basado en las expectativas que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sobre los servicios ofertados por la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí:

Tabla 4. Le gustaría que la biblioteca de la ULEAM cumpla con los insumos de las distintas áreas de conocimiento.

1. Le gustaría que la biblioteca de la ULEAM cumpla con los insumos de las distintas áreas de conocimiento			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	214	62,0%	62%
Muy bueno	89	25,8%	87,83%
Bueno	35	10,1%	97,97%
Regular	6	1,7%	99,71%
Malo	1	0,3%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

Estos resultados muestran que dentro de las expectativas de los estudiantes sobre la biblioteca de la ULEAM es que les proporcionen todos los insumos bibliográficos que pueda requerir cada área de conocimiento o Facultad de la Universidad, representado con el 62%.

Tabla 5. Cuando presente un problema en la biblioteca virtual de la ULEAM, le gustaría que el personal bibliotecario demuestre sincero interés en solucionarlo

2. Cuando presente un problema en la biblioteca virtual de la ULEAM, le gustaría que el personal bibliotecario demuestre sincero interés en solucionarlo.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	187	54,2%	54%
Muy bueno	117	33,9%	88,12%
Bueno	31	9,0%	97,10%
Regular	6	1,7%	98,84%
Malo	4	1,2%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

Los estudiantes buscan una respuesta rápida de parte del personal de biblioteca y que se interesen en resolver o solucionar de manera eficaz los problemas o dudas que puedan tener sobre libros o plataformas virtuales, actualmente el 54,2% de los encuestados manifestó que si lo están haciendo de manera adecuada.

Tabla 6. El servicio que presta la biblioteca física y virtual de la ULEAM es óptimo y efectivo

3. El servicio que presta la biblioteca física y virtual de la ULEAM es óptimo y efectivo.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	104	30,1%	30%
Muy bueno	119	34,5%	64,64%
Bueno	92	26,7%	91,30%
Regular	24	7,0%	98,26%
Malo	6	1,7%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

Según los resultados de la tabla se pudo determinar que los estudiantes esperan que el servicio que presta la biblioteca física y virtual de la Uleam sea óptimo y efectivo valorando como excelente el 30,1% y muy bueno 34,5% y el 26,7% estuvo representado en bueno.

Tabla 7. Le gustaría que la información que solicite en la biblioteca sea de forma ágil y concreta

4. Le gustaría que la información que solicite en la biblioteca sea de forma ágil y concreta.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	200	58,0%	58%
Muy bueno	93	27,0%	84,93%
Bueno	42	12,2%	97,10%
Regular	8	2,3%	99,42%
Malo	2	0,6%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

Dentro de las expectativas de los usuarios de la biblioteca de la ULEAM es encontrar información de forma ágil y concreta, donde el 58% manifestó esta opción como importante para poder cubrir su nivel de satisfacción y mejorar su experiencia de investigación dentro de la Institución de Educación Superior.

A continuación se detallan los resultados en base a las percepciones que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Tabla 9. La biblioteca de la ULEAM cumplió con los insumos de las distintas áreas de conocimiento

1. La biblioteca de la ULEAM cumplió con los insumos de las distintas áreas de conocimiento.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	88	25,5%	26%
Muy bueno	123	35,7%	61,16%
Bueno	98	28,4%	89,57%
Regular	22	6,4%	95,94%
Malo	14	4,1%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

En contraste con las expectativas, sobre los insumos que oferta la biblioteca, se pudo determinar que la percepción de los estudiantes dentro del nivel excelente está bastante bajo con relación a las expectativas, a pesar de que el promedio entre excelente, muy bueno y

bueno está en un buen nivel con el 35,7%, que indicó que es muy bueno, el 25,5% indicó que es excelente y el 28,4% manifestó que es bueno.

Tabla 10. Luego de tener un problema en la biblioteca virtual de la ULEAM, el personal bibliotecario demostró sincero interés en solucionarlo.

2. Luego de tener un problema en la biblioteca virtual de la ULEAM, el personal bibliotecario demostró sincero interés en solucionarlo.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	71	20,6%	21%
Muy bueno	125	36,2%	56,81%
Bueno	89	25,8%	82,61%
Regular	37	10,7%	93,33%
Malo	23	6,7%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam.

El 20,6% de los estudiantes encuestados manifestó que el personal bibliotecario si ha demostrado interés en solucionar problemas o despejar dudas que posean los estudiantes durante su visita a la biblioteca física o virtual, el 36,20% que fue el porcentaje más alto indicó que es muy bueno.

Tabla 11. El servicio prestado por la biblioteca física y virtual de la ULEAM fue óptimo y efectivo

3. El servicio prestado por la biblioteca física y virtual de la ULEAM fue óptimo y efectivo.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	92	26,7%	27%
Muy bueno	128	37,1%	63,77%
Bueno	86	24,9%	88,70%
Regular	27	7,8%	96,52%
Malo	12	3,5%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam

Los resultados obtenidos del Modelo Servqual con relación al servicio prestado por la biblioteca física y virtual muestran que este ha sido entre excelente, muy bueno y bueno, y existe un porcentaje muy pequeño de estudiantes que lo valoran entre regular y malo. Por lo tanto, se puede reconocer que la labor que viene realizando el personal de la biblioteca posee un buen promedio, pero aún se deben realizar mejoras que contribuyan a la obtención de un mayor porcentaje sobre la calificación excelente en su calidad de servicio.

Tabla 12. El tiempo de respuesta para la información solicitada en la biblioteca fue rápido

4. El tiempo de respuesta para la información solicitada en la biblioteca fue rápido.			
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	82	23,8%	24%
Muy bueno	117	33,9%	57,68%
Bueno	94	27,2%	84,93%
Regular	35	10,1%	95,07%
Malo	17	4,9%	100,00%
Total	345	100%	

Fuente: Estudiantes de Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Uleam

Los tiempos de respuesta de la información solicitada a la biblioteca para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio estuvo enmarcado entre bueno, muy bueno y excelente con el 84,93%, siendo un buen resultado, pero aun así el porcentaje de excelente solo es del 23,8%, es decir aún se deben mejorar ciertos aspectos en el personal para lograr mayor motivación y un mejor servicio en menor tiempo.

A continuación, se muestra una tabla estableciendo la brecha de diferencia que existe entre las expectativas y la percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí sobre los servicios que oferta la biblioteca física y virtual.

Analizando las brechas que se muestran en la tabla 13, se puede observar que en la primera pregunta del componente “fiabilidad”, 214 personas tenían la expectativa de que la ULEAM cumpla con los insumos de las distintas áreas de conocimiento de manera excelente (E), pero sólo 88 personas percibieron que sí lo hace; por ende, hay 126 personas insatisfechas que tienen una percepción diferente a la que esperaban en cuando a la fiabilidad del servicio. Sin embargo, eso cambia en la segunda opción de respuesta, puesto que sólo 89 personas esperaban que el servicio fuera muy bueno (MB), pero 123 lo calificaron como muy bueno, por lo tanto, en la tabla se muestra que existe una brecha negativa dado que 35 personas no tenían la expectativa de que la ULEAM brinde sus servicios de manera muy buena.

Con los resultados de la tabla 13 se demuestra que en todos los elementos del modelo SERVQUAL la mayoría de los estudiantes esperaban una valoración de excelente o muy bueno en calidad de servicio, pero sólo un número reducido de estas lo percibieron de esta manera. No obstante, hay varias brechas negativas en las respuestas de muy bueno (MB) y

bueno (B), demostrando, que existen bajos niveles de percepción en servicio recibido. En las opciones de malo y regular también existen brechas negativas, es decir que existen percepciones muy bajas sobre el servicio que oferta la biblioteca de la Uleam.

Entre los resultados más relevantes de la tabla sobre la opción malo en la escala de likert se pudo encontrar con negativo que existen debilidades en el personal bibliotecario por su lento accionar para resolver dudas con -28 de diferencia, además, la búsqueda de información virtual en ocasiones presenta errores y no se les comunica la fecha de caducidad del servicio representado con -19; es por ello, que el personal de biblioteca debe capacitarse constantemente en calidad de servicio para motivar la investigación, mejorar sus servicios y lograr una mayor percepción en los estudiantes de tal manera que logre incrementar su nivel de satisfacción.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ULEAM

Tabla 13. Diferencia entre expectativas y percepciones de la calidad del servicio de la biblioteca de la Uleam.

EXPECTATIVAS					PERCEPCIONES					BRECHA				
E	MB	B	R	M	E	MB	B	R	M	E	MB	B	R	M
214	89	35	6	1	88	123	98	22	14	126	-34	-63	-16	-13
187	117	31	6	4	71	125	89	37	23	116	-8	-58	-31	-19
104	119	92	24	6	92	128	86	27	12	12	-9	6	-3	-6
200	93	42	8	2	82	117	94	35	17	118	-24	-52	-27	-15
202	101	36	3	3	73	114	96	40	22	129	-13	-60	-37	-19
207	97	33	5	3	123	106	83	19	14	84	-9	-50	-14	-11
206	94	36	6	3	112	115	73	30	15	94	-21	-37	-24	-12
207	93	38	5	2	111	108	89	23	14	96	-15	-51	-18	-12
203	104	31	5	2	101	119	85	28	12	102	-15	-54	-23	-10
179	115	39	5	7	96	114	78	40	17	83	1	-39	-35	-10
167	128	40	8	2	71	128	89	41	16	96	0	-49	-33	-14
175	111	45	13	1	91	121	87	34	12	84	-10	-42	-21	-11
174	122	38	7	4	86	117	87	38	17	88	5	-49	-31	-13
179	103	46	13	4	108	106	63	36	32	71	-3	-17	-23	-28
186	120	28	9	2	83	120	82	46	14	103	0	-54	-37	-12
193	96	47	7	2	102	118	81	25	19	91	-22	-34	-18	-17
168	112	48	13	4	93	123	81	33	15	75	-11	-33	-20	-11
189	105	42	3	6	113	104	83	28	17	76	1	-41	-25	-11
183	111	40	7	4	88	123	77	39	18	95	-12	-37	-32	-14
172	102	57	10	4	89	90	101	46	19	83	12	-44	-36	-15
194	81	52	13	5	95	101	97	32	20	99	-20	-45	-19	-15
184	104	41	11	5	100	107	89	31	18	84	-3	-48	-20	-13

La calidad del servicio para algunos autores se constituye como un proceso de gestión que debe ser adoptado de manera obligatoria por las empresas para generar mayor productividad y establecer ventajas competitivas que le permita a la empresa crecer dentro de un mercado, mientras que para otros es una oportunidad para mejorar y lograr mayor satisfacción en sus cliente y usuarios.

La satisfacción según (Bustamante Ubilla, Zerda, Obando, & Tello, 2020) “es un concepto esencialmente subjetivo, pues a los clientes y consumidores les interesa obtener beneficios que a su vez se traducen en satisfacción, pero ésta varía respecto del sujeto que adquiere el servicio”, por lo tanto, la satisfacción se define como relativa y se mide en base a los atributos que el producto le brinda al cliente y que éstos superen sus expectativas con respecto a lo que desean recibir.

La percepción es lo que concibe el cliente o usuario cuando recibe el servicio y que le permite medir su satisfacción al contrastar sus expectativas con lo que finalmente obtiene como percepción, para este estudio se consideraron a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y se evaluaron sus expectativas y la percepción de los servicios ofrecidos por la biblioteca de la institución, obteniendo en algunos casos, resultados negativos en los niveles regular y malo donde las expectativas superan la percepción, demostrando que se debe considerar este diagnóstico para planificar un plan de acción que contribuya a mejorar la calidad del servicio.

Es necesario que la institución dote de recursos bibliográficos con material que propicie la investigación en esta área de conocimiento, para aprovechar estos recursos y hacer más productiva las visitas de los estudiantes en la biblioteca. Actualmente, la Universidad ha dotado de tecnología y plataformas bibliográficas a estudiantes y docentes para incentivar la investigación y facilitar este proceso, sin embargo, es importante que estas licencias se mantengan para generar continuidad en el uso de materiales o libros.

Para una mejor gestión de calidad de los servicios que oferta la Universidad, incluido los de biblioteca debería aplicar normas ISO 9000 que contribuyan a facilitar y reducir procesos engorrosos, con talento humano altamente capacitado, que superen las expectativas de los beneficiarios de estos servicios, mejoren la imagen institucional y le contribuya en los procesos de evaluación institucional que realiza el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CACES), porque “la gestión de la calidad no solo se basa en la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el cliente con los productos o servicios que se ofrecen, sino también en el mejoramiento de la organización donde el talento humano debe enfocarse en cumplir todos los objetivos empresariales y así mismo poder satisfacer a sus clientes” (Zavala Choez & Vélez Moreira, 2020).

La capacidad de respuesta frente algún problema sobre un servicio, el brindar un servicio con eficacia, el atender cordialmente y con empatía a un cliente o usuario, el generar confianza y establecer una buena relación con sus clientes son aspectos que dependen directamente del personal que labora en la empresa o institución que en este estudio se consideró a la biblioteca de la Universidad, sin embargo, la aplicación de estrategias de endomarketing de parte de la organización, para la motivación y fidelización del cliente interno es un factor fundamental para mejorar las cifras negativas que se obtuvieron como resultado.

Con la aplicación de estrategias de endomarketing (Picota & Pinzón, 2014) “el mercadeo procura sacar y obtener lo mejor de los recursos humanos, para así ganar a un asociado satisfecho, comprometido y con sentido de pertenencia, lo cual agrega valor a la organización, sus productos y servicios”.

Se puede concluir que el modelo Servqual como instrumento validado para medir la calidad de servicio en las organizaciones, ha permitido conocer las expectativas y la percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio sobre el servicio que oferta la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y de esta manera retroalimentar a ésta área sobre que debilidades posee y en qué debe mejorar para incrementar el nivel de satisfacción en los estudiantes.

Estos hallazgos sirven de base para nuevas investigaciones y como un feedback para la planificación de los directivos del área de biblioteca, quien, al conocer las falencias detectadas en este estudio, podrá tomar decisiones acertadas en mejoras de los servicios que se ofertan.

De acuerdo a los resultados, el personal que labora en la biblioteca debe capacitarse en calidad de servicio y atención al cliente para incrementar el nivel de percepción de los estudiantes y cumplir con estándares de calidad que demandan la Universidades para garantizar una educación de calidad. Los clientes son cada vez más exigentes y demandan una buena calidad de servicio, ya que asocian su acto de compra con lo que ellos reciben, por lo tanto, se debe mejorar la infraestructura con espacios más amplios, organizados, con tecnología y equipos que brinden las herramientas necesarias para fomentar la investigación.

Es necesario que la biblioteca posea un sistema de información que le permita tener un CRM con la base de datos de estudiantes y de los libros que están tanto en percha como en la biblioteca virtual para que los estudiantes tengan conocimiento de los libros que se ofrecen y así facilitar a los bibliotecarios un mayor control de la entrada y salida de libros, ofreciendo eficacia en sus servicios. La seguridad que se brinda en las instalaciones físicas de la biblioteca genera tranquilidad en los estudiantes durante su estancia de investigación, sin embargo, en el caso de la biblioteca virtual aún se deben mejorar procesos para obtener información segura y que siempre se encuentren disponibles los libros en la plataforma, para facilitar el proceso de investigación obteniendo la información que se requiere en el tiempo solicitado.

La empatía es un factor clave para medir la calidad del servicio y según los resultados obtenidos entre la expectativa y la percepción se deben aplicar estrategias de endomarketing que fortalezcan esta dimensión y se logre generar incentivos en el personal, logrando un mayor compromiso por parte de ellos y que se vea reflejado en el servicio que se brinda a los usuarios de la biblioteca.

REFERENCIAS

- Ahmad, M. I., & Gulzar, M. A. (2018). Students' perception of service quality in higher education: An empirical investigation using Servqual approach. *Quality in Higher Education*, 24(1), 77-94.
- Alcazaralfaro, K. M. (2010). MODELO SERVQUAL PARA EL ANALISIS DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCION PRIORITARIA EN LA UNIDAD MEDÍCA CARTAGENA DE INDIAS. 10-11.
- Alén Gonzalez, M., & Fraiz Brea, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito de turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 251-272.
- Bustamante Ubilla, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*.
- Cavazos-Arroyo, J. (2018). Percepción de calidad de servicio en empresas turísticas del centro histórico de la Ciudad de México. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(1), 23-40.
- Chain, S. (2021). *EAE Business School*. . Obtenido de Chain, S. (3 de diciembre de 2021). EAE Business School. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/modelo-servqual-dimensiones-tener-cuenta/>
- Chandramouli, R. (2019). Quality management in engineering education: A review. *Materials Today: Proceedings*, 17(1), 73-77.
- Chen, Y., Spohrer, J., & Lelescu, A. (2008). *Three factors to sustainable service system excellence: A case study of service systems*. Obtenido de Computing : <http://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/4578516/>
- Cronin, J., & Taylor. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 55-68. Obtenido de The Journal of Marketing.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Horovitz, J. (1991). *LA CALIDAD DEL SERVICIO A la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill.
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Quality JSQC*, 14.
- Kumar, A., & Singh, J. (2018). Service quality and customer satisfaction in the Indian airline industry: A comparative study of full-service and low-cost carriers. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180.

- Nishizawa, R. M. (09 de septiembre de 2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.
- Parasuraman, U. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Enero de 1998). *researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Picota, F., & Pinzón, F. (2014). Endomarketing: decisión estratégica efectiva para vincular y aprovechar los recursos más importantes, agregar valor y sacar lo mejor de las organizaciones a la luz pública. *Tecnología y sociedad*, 10-15.
- Prabhu, B. K., & Babu, R. A. (2019). Service quality dimensions in the Indian airline industry: A comparative study of full-service and low-cost carriers. *Journal of Air Transport Management*, 74, 67-75.
- Zamora, L. V. (23 de 03 de 2018). *Repositorio*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en . *Dominio de las ciencias* , 264-281.