

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA

MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA
INTERAMERICANA SIMÓN BOLÍVAR DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ, 2018**

Por:

AURA ELENA CALDERÓN CASTILLO

Cédula: 2-133-567

Asesor:

Dr. Octavio Castillo Sánchez

Trabajo de grado para optar por el título de Magister
en Bibliotecología y Tecnología de la Información.

Panamá, 2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo al motor de mi vida, mi hijo Dabir Josué González Calderón y a todos mis estudiantes del Departamento de Bibliotecología, para que les sirva de inspiración, y que no se dejen las cosas a media, con esfuerzo se lucha hasta alcanzar los objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, primero que todo, a Dios todopoderoso por darme la sabiduría y la fuerza para continuar y alcanzar esta meta. A Elizabeth Sánchez, mi compañera de Maestría, sin ella no hubiese podido continuar, a mis compañeros de Departamento del SIBIUP, por todo el apoyo recibido Briceida, Laritza, Héctor y Luis.

A mi maestro y colega Octavio Castillo Sánchez, por guiarme en esta investigación, al personal de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar por su apoyo en la recolección de datos. También quiero agradecer a la profesora Noris Barsallo por la revisión de la redacción y ortografía de esta investigación.

A los Usuarios de la Biblioteca, que detuvieron sus tareas para llenar las encuestas y así recabar los datos en la investigación.

A mi familia, amigos y a todos los que de una u otra forma me apoyaron para la conclusión de este trabajo, mil gracias.

RESUMEN

Este estudio busca comprender la percepción de los usuarios, principalmente los que acuden a la biblioteca, sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar. Se analizará la satisfacción con la atención del personal, la disponibilidad de recursos digitales y físicos, así como la adecuación de las instalaciones con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejoras que permitan optimizar la experiencia del usuario.

Con el fin de obtener una visión integral de la satisfacción de los usuarios, se empleó la encuesta LIBQUAL+, un instrumento de evaluación reconocido a nivel mundial. Si bien este modelo ha sido aplicado en numerosas bibliotecas universitarias de otros países, su implementación en Panamá es pionera, permitiendo así conocer de primera mano la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.

Al revelar las fortalezas y debilidades de los servicios bibliotecarios, esta investigación aportará valiosa información para diseñar e implementar acciones que mejoren la oferta actual y fortalezcan el posicionamiento de la biblioteca como un recurso fundamental para la comunidad académica. Este estudio evidenció la necesidad de optimizar cada una de las dimensiones evaluadas.

Palabras clave: Evaluación de servicios bibliotecarios, estudio de usuarios, bibliotecas universitarias, calidad de servicio.

SUMMARY

This study seeks to understand the perception of users, mainly those who come to the library, about the services offered by the Simón Bolívar Inter-American Library. Satisfaction with staff attention, the availability of digital and physical resources, as well as the adequacy of the facilities will be analysed in order to identify strengths and areas for improvement to optimise the user experience.

In order to obtain a comprehensive view of user satisfaction, the LIBQUAL+ survey, a globally recognised evaluation instrument, was used. Although this model has been applied in numerous university libraries in other countries, its implementation in Panama is pioneering, allowing us to gain first-hand knowledge of the users' perception of the services offered by the Simón Bolívar Inter-American Library.

By revealing the strengths and weaknesses of library services, this research will provide valuable information to design and implement actions to improve the current offer and strengthen the positioning of the library as a fundamental resource for the academic community. This study showed the need to optimise each of the dimensions evaluated.

Keywords: Evaluation of library services, user study, university libraries, quality of service.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

LISTA DE ILUSTRACIONES	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: MARCO REFERENCIAL: ASPECTOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Justificación	6
1.3. Objetivos de la investigación	8
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Bibliotecas universitarias	10
2.2. Servicios en las bibliotecas del siglo XXI	15
2.3. Calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias	17
2.4. Evaluación de servicios en bibliotecas universitarias	19
2.5. Modelos de evaluación	21
Modelo EFQM	21
Modelo Servqual	22
Modelo LibQual+	23
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Población y muestra	26
3.3. Instrumento de recolección de datos	28
3.4. Sistemas de hipótesis y variables	31
3.4.1. Hipótesis de investigación	31
3.4.2. Variables de la investigación.....	32
3.5. Contexto de la investigación	32
3.5.1. Universidad de Panamá	32
3.5.1.1. Sistema de bibliotecas de la Universidad de Panamá	33
3.5.1.1.1. Estructura organizativa	34
3.5.1.1.2. Misión	35
3.5.1.1.3. Visión	35
3.5.1.1.4. Objetivos	36
3.5.1.2. Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.....	36

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1. Análisis y procesamiento de datos	41
4.2. Resultado de las encuestas	46
4.2.1. Perfil del usuario y frecuencia de uso de la biblioteca	48
4.2.2. Valor afectivo del servicio	52
4.2.3. La biblioteca como lugar o espacio	57
4.2.4. Acceso y control a los recursos de información	63
4.2.5. Difusión de los servicios de información	69
4.2.6. Nuevas demandas de los usuarios	72
CAPÍTULO 5. PROPUESTA. PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA INTERAMERICANA SIMÓN BOLÍVAR	80
5.1. Propuesta	81
5.2. Objetivo	81
5.3. Dimensión de valor afectivo del servicio	82
Programa de capacitación al personal	
Programa de reclutamiento y selección del personal	
Encuesta para conocer la satisfacción del recurso humano	
5.4. Dimensión de la biblioteca como lugar	83
Campaña para disminuir la comunicación acústica y sonora	
Rediseñar espacios para diferentes actividades	
Espacio para que los usuarios consuman sus alimentos	
Acondicionar las áreas con equipo y mobiliarios	
5.5. Dimensión de acceso y control de los recursos de información	85
Página web que ofrece la biblioteca	
Actualización de los recursos bibliográficos	
Acceso a los recursos impresos y en línea	
5.6. Dimensión de difusión de los recursos de la biblioteca	86
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
APÉNDICE: Encuesta para los usuarios de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar	104

LISTA DE ILUSTRACIONES

TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cantidades de encuestas aplicadas por día y áreas en la biblioteca.	28
Tabla 2. Impresiones de los usuarios acerca del servicio	53
Tabla 3. La biblioteca como lugar o espacio	58
Tabla 4. Acceso y control a los recursos de información	65
Tabla 5. Difusión de los servicios de información	70

FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Usuarios encuestados por sexo	48
Figura 2. Usuarios encuestados por rango de edad	49
Figura 3. Encuestados por tipo de usuarios	50
Figura 4. Frecuencia con que visitan los usuarios a la biblioteca	51

INTRODUCCIÓN

La educación superior, caracterizada por su dinamismo y la creciente demanda de investigación, exige una constante adaptación de sus planes de estudio. En este contexto, las bibliotecas universitarias desempeñan un papel crucial al ofrecer servicios especializados que facilitan el acceso a la información, promueven la alfabetización informacional y apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje. Al adaptarse a las nuevas necesidades de la comunidad universitaria, las bibliotecas se convierten en socios estratégicos en la transformación curricular y el desarrollo de una cultura de investigación.

En un entorno académico en constante transformación, las bibliotecas universitarias tienen el compromiso de ofrecer una amplia gama de servicios que satisfagan las necesidades diversas y cambiantes de sus usuarios. Desde el acceso a recursos digitales especializados hasta la formación en habilidades de información, las bibliotecas se adaptan continuamente para apoyar los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación de toda la comunidad universitaria.

La satisfacción del usuario es un indicador clave del éxito de la biblioteca y un factor determinante para garantizar su relevancia en el entorno académico actual. Al evaluar de manera sistemática la percepción de sus usuarios, podemos identificar áreas de mejora, optimizar los servicios y tomar decisiones estratégicas que impulsen el logro de los objetivos institucionales. Los resultados de estas evaluaciones nos

permiten adaptar servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria y maximizar su impacto en el aprendizaje y la investigación.

La evaluación de servicios es un proceso continuo en las bibliotecas universitarias que nos permite conocer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, identificar áreas de mejora y optimizar la asignación de recursos. Al obtener retroalimentación constante, podemos garantizar que nuestros servicios sean relevantes, accesibles y satisfagan las demandas de una comunidad académica en constante evolución.

Este trabajo de investigación, compuesto por cinco capítulos, inicia con una justificación detallada sobre la importancia de estudiar la evaluación de los servicios en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, en la Universidad de Panamá para conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en el contexto de las bibliotecas universitarias nacionales. Se establecen los objetivos específicos del estudio y se destaca su carácter innovador, al abordar una temática poco explorada hasta el momento. A través de esta investigación, se busca valorar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que reciben en la biblioteca y generar recomendaciones para mejorar los servicios bibliotecarios ofrecidos.

El segundo capítulo presenta el marco teórico de la investigación, el cual se fundamenta en una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el papel de las bibliotecas universitarias en el contexto actual. Se explora la relación entre la calidad de los servicios bibliotecarios y la satisfacción del usuario, así como la importancia de las

evaluaciones para medir este aspecto. Los resultados de esta revisión bibliográfica permiten identificar los principales desafíos y oportunidades en el campo de los servicios bibliotecarios y sentar las bases para el desarrollo de la investigación.

El tercer capítulo presenta los aspectos metodológicos, aborda el tipo de investigación, fuentes de información, población, muestra, hipótesis, variables y descripción del instrumento de medición y el contexto donde se desarrolló esta investigación.

En el cuarto capítulo, se relaciona el análisis de los resultados del estudio. El último capítulo presenta la propuesta. Seguido, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO 1:
MARCO REFERENCIAL: ASPECTOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las bibliotecas universitarias son organizaciones complejas que contienen una variedad de documentos en diferentes formatos, donde se verifica una combinación de personas, fondos documentales y áreas físicas para lograr que los usuarios que las frecuentan tengan la oportunidad de transformar la información en conocimiento.

En la mayoría de los países, las bibliotecas universitarias presentan un desarrollo mayor con respecto a los otros tipos de bibliotecas; sin embargo, en los países en vías de desarrollo, como el nuestro, tienen limitaciones de diferentes índoles.

Las bibliotecas universitarias deben atender un conjunto de objetivos que responden a los requerimientos de los usuarios y, sobre todo, los que a diario acuden. Por ello, deben estar comprometidas con la calidad y eficiencia de sus servicios, aunque la calidad debe ser una propiedad inherente a todo lo que realiza la biblioteca, independiente de su tipo.

Debido a ello, se evidencia la importancia de evaluar los servicios en las bibliotecas universitarias en todos los países. Cabe señalar, que éstas tienen un desafío importante en la sociedad de la información; un reto que les impone potenciar sus actividades como verdaderos centros de soporte de la educación y la investigación científica; por tanto, deben ofrecer productos y servicios de calidad. Por lo que la evaluación le permite conocer, a través de un diagnóstico, sus debilidades y fortalezas

con el propósito de optimizar los servicios, gestionar más recursos, planificar nuevos servicios y generar soluciones para satisfacer las necesidades de los usuarios; ninguna biblioteca universitaria escapa de esta realidad.

Por lo antes señalado, surge la necesidad de realizar una evaluación de los servicios en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, en la Universidad de Panamá para conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de estos.

Al plantearnos este importante estudio surge la siguiente interrogante: ¿Atienden los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar las necesidades y demandas de los usuarios?

1.2. Justificación

La Biblioteca Interamericana Simón Bolívar surge, como tal, a partir de 1978, producto del aporte de la Organización de Estados Americanos; quienes pensaron en dar respuestas a las necesidades de los estudiantes y docentes de la Casa de Octavio Méndez Pereira, Universidad de Panamá. Posteriormente, en 1996, se crea el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá, en adelante SIBIUP quien se encarga de brindar las directrices no sólo de esta biblioteca sino de las demás bibliotecas que conformaban el Sistema.

Con la creación del SIBIUP, la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar pasa a ser el Nodo Central del sistema bibliotecario de la Universidad de Panamá. Esta biblioteca cuenta con un edificio propio, dividido en ocho secciones distribuidas en sus cuatro plantas.

Con el inicio de este proyecto, nos dimos cuenta de que no existen investigaciones formales sobre la evaluación de la calidad de los servicios en el SIBIUP; por tanto, tampoco dirigidos a la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, como biblioteca central. Sin embargo, nos apoyaremos en datos obtenidos en una autoevaluación que se llevó a cabo en el SIBIUP, en el 2005 y otros trabajos realizados que hacen alusión a esta biblioteca, con el fin de buscar estrategias para lograr captar más usuarios y brindarles un servicio eficiente y de calidad. Además, la consulta de la literatura internacional, que es muy rica y variada sobre el tema que nos ocupa nos apoyará como referencia.

Con esta investigación, se busca evaluar los servicios en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, con miras a contribuir al mejoramiento de estos servicios. En los últimos años, la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar (BISB) evidencia una disminución en el uso de los servicios, aunque se ha buscado alternativas para que estos servicios sean incrementados, como la introducción de servicios en línea y se han realizado estrategias de mercadeo con el fin de detectar las causas; sin embargo, aún persiste la problemática.

En base a estos planteamientos, es necesario realizar una evaluación sobre la calidad de los servicios; de manera que, nos permita conocer como los usuarios perciben los servicios que reciben.

1.3. Objetivos de la investigación

- General

- Evaluar los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar en atención a las necesidades y demandas de los usuarios, mediante la aplicación del Modelo LIBQUAL+.

- Específicos

- Identificar la opinión de los usuarios sobre los servicios que ofrece la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.
- Analizar los niveles de satisfacción del usuario con relación a los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.
- Diseñar una propuesta de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.

CAPÍTULO 2:

MARCO TEÓRICO

2.1. Bibliotecas universitarias

Las bibliotecas universitarias surgen como un elemento primordial para el desarrollo de las universidades y de la academia. El énfasis de avances, sobre todo en los países en vías de desarrollo, se observa a finales del Siglo XX; sin embargo, Medina Suarez (2024) señala que la importancia de las bibliotecas se hizo patente con el nacimiento de las universidades medievales. La exigencia de resguardar y catalogar los documentos de mayor valor condujo al establecimiento de las primeras bibliotecas universitarias.

La biblioteca universitaria es una institución de sumo valor, ya que es una herramienta indispensable para el desarrollo de la docencia y la investigación; por tanto, debe ocupar el lugar que le corresponde como fuente de conocimiento. A pesar de ello, en el siglo XXI, en muchas universidades, su valor e importancia es cuestionable. No obstante, muchas de ellas caminan con pasos firmes para satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.

El Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información al referirse a la biblioteca universitaria, la define como una biblioteca o sistema establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios (Young, 1988).

La biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos donde ha llevado en los últimos años, la inclusión de las tecnologías una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información. Según Núñez Collado (2016), “la biblioteca universitaria está afrontando una serie de nuevas funciones que deben ser planificadas en consonancia con el servicio que presta a las instituciones de investigadores, académicos, estudiantes y otros” (p. 34).

Las bibliotecas universitarias, con el pasar de los años en muchas de las universidades a nivel de muchos países, han venido transformándose de una biblioteca tradicional a ser centros de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad a favor de la población universitaria.

Al centrarse las universidades en la investigación, las bibliotecas universitarias adquirieron un papel crucial. Ante este desafío, han tenido que enriquecer y actualizar sus fondos, ajustar sus horarios, innovar sus servicios, contratar más profesionales de la información y establecer colaboraciones con otras entidades (Figueredo Figueredo et al., 2013).

En este siglo, las bibliotecas universitarias se enfrentan con nuevos pensamientos e ideales que permite el desarrollo y alcance de los objetivos trazados, ya que vivimos en una sociedad que demanda de una educación activa y participativa;

por lo que instituciones que se dedican al estudio de los mismo, están proponiendo nuevos modelos con mejores procesos.

Como una entidad clave en la preservación del conocimiento, la Biblioteca Universitaria avanza rápidamente con un enfoque creativo, buscando consolidarse como una organización innovadora que participa activamente en la generación de conocimiento. Su objetivo es crear oportunidades de desarrollo centradas en el ser humano. Para lograrlo, es esencial que su modelo de gestión destaque por su productividad competitiva, capaz de adoptar, adaptar e impulsar una nueva cultura de servicios para sus usuarios, mejorando a mediano y largo plazo la calidad de vida de la sociedad con responsabilidad social. No obstante, para construir organizaciones innovadoras, el profesional de la información debe evolucionar constantemente, desarrollando nuevas competencias y manteniendo una actitud positiva, compromiso, educación, ética, identidad y originalidad (Sánchez Ambriz y Flores Paredes, 2013).

Quien tiene la responsabilidad de administrar estas bibliotecas debe implementar modelos de gestión que cumplan con los objetivos de la institución y, sobre todo, con las necesidades de los usuarios. Las mismas deben convertirse en un verdadero centro de recursos para el aprendizaje y de investigación, conocido hoy como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, CRAI.

Las universidades requieren que los estudiantes salgan preparados, con capacidad de enfrentarse con los retos que trae el siglo XXI; se requiere ciudadanos mejor formados y con criterios bien desarrollados, dispuestos a rebasar retos que exige

esta nueva sociedad del conocimiento, ante este mundo globalizado y con sofisticada tecnología. Entonces, los egresados de las universidades deben ser alfabetizados y competentes informacionalmente, en procesos de búsqueda y recuperación de información en diferentes formatos, disponible en las bibliotecas.

Con el advenimiento de la tecnología, las bibliotecas han evolucionado, la tecnología nos ha absorbido sin consultarnos previamente si deseábamos integrarnos a ella. Las redes sociales han permitido que las bibliotecas lleguen a un público más amplio y diverso que antes no se acercaba a ellas (Marquina, 2023).

Los cambios en la sociedad investigadora y académica provocan un giro en cuanto a sus funciones y deben estar a la vanguardia en cuanto a la tecnología y la comunicación, comprometida a conocer y apoyar los procesos de enseñanza aprendizaje, aplicando las competencias informacionales a la población académica por medio el uso de la tecnología y lo que conocemos como programas de alfabetización informacional –ALFIN-

La biblioteca universitaria debe tomar en cuenta el perfil del nuevo bibliotecario a fin de que se incorporen nuevas funciones, cónsonas con las necesidades de los usuarios; creando nuevos servicios y utilizando los diferentes formatos donde reposa la información y aplicando el uso de las nuevas tecnologías.

En consecuencia, los nuevos modelos de enseñanza en las instituciones de educación superior exigen que las bibliotecas universitarias se adapten constantemente, ofreciendo servicios e infraestructuras de vanguardia.

Además de la función académica y de investigación, la biblioteca universitaria juega otra función: la social; en la cual las universidades tienen que cumplir con su rol de servicio a la comunidad como fuentes creadoras de un capital social, que ha permitido que las regiones se desarrollen y; por ende, los países, creando sociedades democráticas y participativas.

Las bibliotecas universitarias trascienden su rol tradicional como repositorios de información para convertirse en espacios dinámicos que fomentan el desarrollo social. Más allá de servir como centros de estudio para la comunidad universitaria, estas instituciones se han posicionado como agentes de cambio al promover la alfabetización informacional, el pensamiento crítico y la inclusión. A través de programas de alfabetización digital, talleres de investigación y eventos culturales, las bibliotecas universitarias contribuyen a la formación de ciudadanos más informados y comprometidos con su entorno, fortaleciendo así el tejido social y el desarrollo de las comunidades (Torres Santo Domingo, 2005).

Las bibliotecas universitarias desempeñan un papel crucial en la integración de toda la comunidad académica. Al ofrecer una amplia gama de servicios y actividades que van más allá de las disciplinas específicas, fomentan un entorno de colaboración y diálogo entre estudiantes, profesores, investigadores y personal administrativo. De

esta manera, contribuyen a la formación de individuos más completos y a la creación de una comunidad universitaria más cohesionada.

Otro punto de vista es el señalado por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES), (2012) quien sostiene que las bibliotecas académicas son pilares fundamentales de las universidades, respaldando sus tres funciones principales: docencia, investigación y extensión cultural. Su importancia se refleja en la identidad misma de cada institución. Al proporcionar acceso a una amplia gama de recursos y servicios informativos, estas bibliotecas respaldan los programas académicos, estimulan la creación de nuevo conocimiento y promueven una cultura de aprendizaje permanente basado en el uso eficiente de la información.

Partiendo de todos estos señalamientos, podemos concluir en la necesidad de explorar nuevas funciones para las bibliotecas universitarias, más allá de las tradicionales. En pleno siglo XXI, debemos identificar y asumir los retos profesionales que surjan. Para lograrlo, es indispensable contar con personal altamente capacitado y con recursos informativos de calidad y en cantidad, adecuados a las necesidades de los usuarios.

2.2. Servicios en las bibliotecas universitarias del siglo XXI

Las bibliotecas universitarias son verdaderos puentes que conectan a toda la

comunidad académica y social. Al integrar a toda la comunidad a través de sus servicios y actividades, fomentan la colaboración, el intercambio de ideas y la construcción de conocimiento. Estos espacios dinámicos y acogedores ofrecen un ambiente propicio para el aprendizaje, la investigación y el desarrollo personal, convirtiéndose en el corazón de la vida universitaria.

Las bibliotecas universitarias deben ser proactivas y buscar constantemente formas de mejorar sus servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios en un entorno en constante cambio (Martín-Gavilán, 2008).

Además de los servicios tradicionales como préstamos en sala, a domicilio, préstamos interbibliotecarios y servicios de referencias, las bibliotecas deben incorporar herramientas y servicios como: páginas web con accesos a bases de datos, que ofrecen una amplia variedad de recursos informativos. Asimismo, es fundamental ofrecer cursos de alfabetización informacional para capacitar a los usuarios en la búsqueda y utilización efectiva de la información, tanto en formato impreso como digital.

Ante la transformación digital, las bibliotecas universitarias han evolucionado hacia modelos más dinámicos y centrados en el usuario. Al adoptar nuevas tecnologías y herramientas, las bibliotecas pueden ofrecer servicios más personalizados y eficientes, apoyando así los procesos de enseñanza y aprendizaje (Moscoso, 2003).

Partiendo de los distintos postulados, se concluye que las bibliotecas universitarias deben asumir un rol proactivo en la comunidad universitaria, fomentando la participación de los usuarios y adaptando sus servicios a sus necesidades. El bibliotecario, como guía y asesor, debe garantizar que la biblioteca contribuya al logro de los objetivos académicos de la institución.

2.3. Calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de la historia humana, arraigándose en las necesidades básicas de supervivencia y perfeccionamiento. Desde las primeras civilizaciones, el hombre se ha preocupado por la calidad de los objetos que fabricaba y utilizaba, ya fueran herramientas, alimentos o viviendas. La búsqueda de la calidad ha sido un motor constante en la evolución humana, impulsando la innovación y el desarrollo de técnicas cada vez más sofisticadas. Desde la artesanía ancestral hasta la producción industrial moderna, la calidad ha sido un objetivo perseguido, aunque su definición y los criterios para evaluarla hayan variado a lo largo del tiempo. (Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2009).

De acuerdo con Herrera Jiménez (2006), la calidad es el resultado de evaluar una característica específica de un objeto y determinar su grado de excelencia o adecuación.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2014) define la calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

En el ámbito de las bibliotecas, la calidad es un aspecto importante. Se concibe como un conjunto de atributos que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus usuarios, tanto de manera explícita como implícita. (Gómez Hernández, 2002).

La calidad en las bibliotecas es un concepto dinámico que implica un compromiso constante con la mejora y la excelencia. Al ofrecer servicios de alta calidad, las bibliotecas se posicionan como espacios esenciales para el aprendizaje, la investigación y el desarrollo personal.

Por lo anteriormente señalado, la calidad es un concepto dinámico y multifacético. Ha evolucionado desde una simple búsqueda de funcionalidad hasta convertirse en un valor fundamental en todos los ámbitos de la vida. A lo largo de la historia, la calidad ha sido moldeada por factores culturales, tecnológicos y económicos, adquiriendo diversas connotaciones y ha sido medida a través de criterios cada vez más exigentes. En la actualidad, la calidad trasciende de la conformidad a aspectos como la satisfacción del cliente, la sostenibilidad, la ética y la innovación. En resumen, la calidad es un concepto social en constante evolución, que refleja las aspiraciones y los valores de cada época.

2.4. Evaluación de servicios en bibliotecas universitarias

La evaluación de servicios en bibliotecas universitarias es un proceso fundamental para garantizar la calidad y relevancia de las actividades que se desarrollan en estos espacios. A través de ella, se pueden identificar las fortalezas y debilidades de los servicios ofrecidos, medir el grado de satisfacción de los usuarios y tomar decisiones informadas para mejorar continuamente la oferta bibliográfica y los servicios prestados.

En este sentido el diccionario de la Real Academia Española (2014) define este término “como el valor de algo; estimar, apreciar, calcular el valor de algo”. Cuando evaluamos, estamos examinando algo de manera sistemática para determinar su mérito, calidad, eficacia o cualquier otra característica que consideremos relevante. Es un proceso que nos permite tomar decisiones informadas y mejorar aquello que evaluamos.

La evaluación es un método que permite medir con qué suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos en una organización y servirá para corregir cada uno de ellos y establecer nuevas prioridades de acuerdo con los clientes. La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que se considera necesaria para ofrecer los mejores servicios al menor costo (eficiencia), y mide aspectos como los costes de la producción, los beneficios y la cota de crecimiento

y la productividad; por ello es de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes (Pérez Pupo et al., 2014).

La evaluación en el ámbito bibliotecario es un proceso fundamental que implica un análisis crítico y exhaustivo de todas las actividades y procesos desarrollados. Su objetivo principal es determinar la calidad de los servicios ofrecidos, la pertinencia de los objetivos planteados y la eficacia de los métodos utilizados. A través de la evaluación, las bibliotecas pueden identificar áreas de mejora, optimizar sus recursos y garantizar que sus servicios respondan a las necesidades de los usuarios. (Alarcón Echenique et al., 2007).

La evaluación es un pilar fundamental en el desarrollo de cualquier biblioteca. Si bien es importante evaluar todas las actividades, la evaluación de los servicios cobra especial relevancia debido a su impacto directo en la satisfacción del usuario. Los estudios de usuario, como herramienta de evaluación, no deben limitarse a recopilar opiniones, sino que deben emplear métodos rigurosos para medir la calidad de los servicios ofrecidos. Al comparar las expectativas de los usuarios con su percepción real, podemos identificar áreas de mejora y garantizar que los servicios se adapten a las necesidades cambiantes de nuestra comunidad. (Ruiz Vaca y Martínez Arellano, 2010)

Es importante destacar que, al evaluar un servicio, no basta con analizar únicamente el producto o el resultado final. Es necesario considerar también los

elementos que rodean a ese producto o resultado, es decir, el proceso y las características que lo acompañan.

Evaluar servicios bibliotecarios es un proceso complejo que requiere una planificación cuidadosa y la selección de las herramientas y métodos más adecuados para cada contexto. Al implementar un sistema de evaluación sólido, las bibliotecas pueden mejorar continuamente la calidad de sus servicios y garantizar que estén alineadas con las necesidades de sus usuarios.

2.5. Modelos de evaluación

La evaluación de la calidad de los servicios se sustenta en diversos modelos para medir el desempeño de las bibliotecas a partir de la opinión de los usuarios. Entre estas iniciativas podemos mencionar:

- **Modelo EFQM**

Desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, entidad creada en 1988 por catorce empresas líderes europeas en el ámbito de la calidad. Este modelo constituye una de las metodologías de evaluación más empleadas en el continente. Al ser un modelo no normativo, el EFQM permite a las organizaciones realizar una autoevaluación flexible y adaptada a sus particularidades, utilizando los criterios del modelo como guía. Este Modelo EFQM ofrece tres certificaciones

adaptadas: para grandes empresas, para pequeñas y medianas empresas, y para el sector público y organizaciones voluntarias. Complementando las versiones antes mencionadas, el modelo ofrece otras adaptaciones para ámbitos más especializados, como los servicios universitarios, con guías y herramientas diseñadas específicamente para bibliotecas universitarias (Maderuelo Fernández, 2002).

- **Modelo SERVQUAL**

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios Zeithaml, Parasuraman y Berry, desarrollaron este modelo. El mismo busca optimizar la calidad del servicio al cliente mediante un cuestionario estándar, diseñado para alinear las expectativas de los clientes con la oferta de la organización. Este instrumento no solo permite evaluar la percepción de los clientes; sino también, comparar el desempeño de la organización con otros competidores. Diseñada específicamente para evaluar la calidad en el sector de servicios, esta escala consta de 22 ítems que miden el desempeño de la empresa a través de cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, confiabilidad, atención, garantía y empatía. Estas dimensiones abarcan desde aspectos tangibles como las instalaciones hasta cualidades intangibles como la atención personalizada y la confianza que inspira el personal (Monfort et al., 2013).

- **Modelo LibQual+**

El Modelo LibQual+™ es otra herramienta que permite determinar la calidad de los servicios a partir de los datos suministrados por los usuarios sobre sus percepciones tomando como partida a los servicios en el lugar donde se ofrecen. Este modelo se fundamenta en el modelo SERVQUAL, desarrollado en la década de 1980 por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry. Este modelo se centra en la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio en comparación con sus expectativas (Torres Samuel y Vásquez Stanesco, 2015).

El cuestionario LibQUAL+ evalúa la calidad del servicio a través de cuatro dimensiones:

- **Compromiso con el servicio:** Desde la perspectiva del usuario, esta dimensión evalúa la cortesía y la capacidad de los empleados para generar confianza y seguridad durante su interacción con la biblioteca.
- **Control personal:** Hace mención de los recursos y herramientas digitales que permiten a los usuarios realizar búsquedas y encontrar información de manera autónoma.
- **Acceso a la información:** Se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre la exhaustividad, accesibilidad y vigencia de las colecciones de la biblioteca.
- **Biblioteca como lugar:** Esta dimensión está relacionada con la percepción que tienen los usuarios sobre la adecuación de los espacios físicos para el desarrollo de actividades intelectuales.

Este modelo es empleado, periódicamente, en múltiples instituciones universitarias con el objetivo de evaluar la evolución de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios bibliotecarios a lo largo del tiempo. El mismo permite ser utilizado a través de la Web y cuenta con una gama de preguntas por medio de sus correos electrónicos. Este tipo de encuesta tiene 22 ítems o preguntas que se agrupan en

tres dimensiones: Valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar/espacio y control de la información. En cada pregunta, el usuario debe dar tres valoraciones o niveles de servicio:

- Nivel de servicio mínimo exigible (VM).
- Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD).
- Nivel observado o percepción del servicio (VO).

- **Nivel de servicio mínimo** que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse como tal, no es un servicio tolerable para él.
- **Nivel de servicio observado** es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.
- **Nivel de servicio deseado** es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio, marca las expectativas que el usuario tiene respecto a ese artículo (Huamán-Huriarte et al., 2008).

En lo que respecta a esta investigación, se optó por este modelo de investigación, el cual permitirá evaluar la calidad de los servicios, identificar áreas de mejora y tomar decisiones fundamentadas para mejorar la experiencia del usuario.

CAPÍTULO 3:

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la estructura que sostiene la investigación. En este apartado, se establece el procedimiento paso a paso que se seguirán para abordar el problema, desde la observación hasta la interpretación de los datos, transformando las preguntas de investigación en un plan de acción (Campos de Sánchez, 2010).

En el presente capítulo, se describen las características y metodología utilizadas en el desarrollo de la presente investigación, así como las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos dentro del contexto de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar de la Universidad de Panamá.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El método empleado en esta investigación fue un estudio de tipo exploratoria–diagnóstica, ya que este tema no ha sido abordado por otro grupo o investigador en nuestro país. Se empleó el diseño de campo de tipo experimental de corte cualitativo por el hecho de que estaremos manipulando las variables.

3.2. Población y muestra

- **Población**

El universo que se tomó en consideración para sacar la muestra en la presente investigación fue el total de usuarios que asistieron a la Biblioteca Interamericana

Simón Bolívar durante el mes de abril de 2018, de los cuales acudieron estudiantes, docentes, administrativos, egresados, entre otros; nos apoyamos en las estadísticas de la unidad proporcionada por las diferentes secciones que componen la biblioteca y que reflejan un total de 3,016 usuarios atendidos.

- **Muestra**

La muestra seleccionada fue del 5% que representa a una población de 150 usuarios. La muestra fue estratificada no proporcional de los usuarios que acudieron en la primera semana del mes de mayo de 2018 en los diferentes turnos que atiende la biblioteca (diurno, vespertino y nocturno), seleccionados de manera aleatoria en las diferentes secciones y áreas de estudios que componen la biblioteca.

La siguiente tabla presenta un desglose de la encuesta aplicada en las diferentes áreas de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, detallando la cantidad diaria durante un período de cinco días.

Tabla 1

Cantidades de encuestas aplicadas por día y áreas en la biblioteca

Días	Secciones					
	Circulación	Hemeroteca	Tesis	RAI	Sala trabajo en Grupo	Muestra
Lunes	12	5	4	3	5	29
Martes	10	9	10	6	7	42
Miércoles	8	5	5	5	3	26
Jueves	8	6	5	8	5	32
Viernes	6	4	3	6	2	21
Total	44	29	27	28	22	150

3.3. Instrumento de recolección de datos

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, se aplicó una encuesta utilizando el cuestionario LibQUAL+. Este cuestionario consta de un total de 22 preguntas, agrupándose en 3 dimensiones que se especificarán en el siguiente apartado de esta sección. Además,

se añadió unas preguntas en una nueva dimensión y; por último, dos preguntas de texto libre para añadir comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas.

La respuesta a estas preguntas consiste en los valores comprendidos entre el 1 (la puntuación más baja o firmemente en desacuerdo) y el 9 (la puntuación más alta o firmemente de acuerdo). De acuerdo con las dimensiones establecidas, las preguntas se distribuyeron de la siguiente manera:

Dimensiones y preguntas de la encuesta

-Valor afectivo del servicio

- El personal que atiende inspira confianza.
- Los usuarios reciben atención personalizada.
- El personal muestra amabilidad con los usuarios.
- El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
- El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.
- El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios.
- El personal comprende las necesidades de los usuarios.

- La biblioteca como espacio

- El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje.
- El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar.
- La Biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos.
- La señalización interna de la Biblioteca es adecuada.

-Acceso y control a los recursos de la información

- Se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo.
- El portal web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera independiente.
- Los recursos de información impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.
- Los recursos de información digital de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.
- Los recursos de información impresos y digitales en la Biblioteca son actualizados.
- El acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca.
- La velocidad del Internet en la Biblioteca es rápida.

- Los equipos tecnológicos de la Biblioteca son actualizados y permiten un acceso rápido a la información.
- Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información.

3.4. Sistema de hipótesis y variables

En el ámbito de la investigación científica, un sistema de hipótesis y variables es la estructura conceptual que guía un estudio. Es como un mapa que indica qué es lo que se busca encontrar y cómo se relacionan los diferentes elementos de la investigación.

3.4.1. Hipótesis de investigación

Una hipótesis de investigación es una afirmación que plantea una pregunta y predice lo que podría suceder. En lo que respecta a esta investigación, las hipótesis son las siguientes:

b.1 de Trabajo:

H₁

Los servicios que oferta la BISB satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios.

b.2 Nula:

H₂

Los servicios que oferta la BISB no satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios.

3.4.2. Variables

Las variables consideradas en este estudio son:

Dependiente: Satisfacen la necesidad y demanda de los usuarios.

Independiente: Los servicios que oferta la Biblioteca.

3.5. Contexto de la investigación

La investigación se desarrolló en la Universidad de Panamá, específicamente en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá, Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, una biblioteca académica.

3.5.1. Universidad de Panamá

La Universidad de Panamá es un centro educativo a nivel superior que fue creado para darle respuesta a la población más humilde de la República de Panamá, en cuanto a educación se refiere, fundada el 7 de octubre de 1935, es una Institución Autónoma. Es la primera institución de enseñanza superior de Panamá y más grande, teniendo representación en todo el país con más 80,000 estudiantes, aproximadamente 4,000 docentes y 4,000 administrativos.

La Universidad de Panamá fue creada mediante Decreto Presidencial de Harmodio Arias Madrid, del 29 de mayo de 1935. Fue inaugurada el 7 de octubre de ese mismo año e inició clases con una matrícula de 175 estudiantes en las carreras de Educación, Comercio, Ciencias Naturales, Farmacia, Pre-Ingeniería y Derecho.

3.5.1.1. Sistema de Biblioteca de la Universidad de Panamá (SIBIUP).

La Biblioteca de la Universidad de Panamá, institución fundamental para el desarrollo académico, inició sus operaciones en paralelo con la fundación de la Universidad de Panamá con sede inicial en el Instituto Nacional. La biblioteca experimentó diversas mudanzas para adaptarse a la creciente demanda estudiantil. Finalmente, en 1978, encontró su hogar definitivo en un edificio propio dentro del Campus Central.

Debido al creciente número de estudiantes y sedes de la Universidad de Panamá, se hizo evidente la necesidad de un sistema bibliotecario unificado. Con este propósito, en 1995, se presentó la propuesta de crear el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP). Finalmente, en enero de 1996, el Consejo Académico aprobó este proyecto y designó al profesor Octavio Castillo Sánchez como su primer director. Castillo Sánchez desempeñó este cargo durante más de 15 años.

Este Sistema lo forman más de 38 bibliotecas, distribuidas en las diferentes Facultades, Centros Regionales, Extensiones Universitarias e Institutos, a lo largo y ancho de todo el país, brindando sus servicios en las distintas bibliotecas que lo conforma. Cada una de ellas, cuentan con horarios establecidos de acuerdo con la unidad administrativa donde se encuentran y brindan servicios tanto presenciales como en línea.

Podemos indicar que, en los últimos años, la demanda de los usuarios presenciales ha ido en descenso, de igual forma la cantidad de servicios; sin embargo, se han incrementado los servicios en línea como indicó la magíster Damaris Tejedor en una entrevista realizada por Luz Denis Castro del periódico UP informa que “Las estadísticas reflejan que, mensualmente, se atienden más de 20,000 consultas y las virtuales van en aumento” (Castro, 2017).

3.5.1.1.1. Estructura organizativa

El SIBIUP de la Universidad de Panamá está conformado actualmente por 5 departamentos que podemos mencionar (Departamento de Desarrollo y Análisis Documental, Departamento Administrativo, Departamento de Cómputo, Coordinación de Bibliotecas de Facultades Centros Regionales e Institutos y la Coordinación de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar) donde realizamos esta investigación. Cuenta con más 32 bibliotecas a nivel nacional y que a continuación enlistamos:

- Biblioteca Interamericana Simón Bolívar. Nodo central del SIBIUP.

- Catorce (14) Bibliotecas de Facultades.
- Diez (10) Bibliotecas de Centros Regionales Universitarios.
- Cuatro (4) Bibliotecas de Institutos.
- Un (1) Centro de Documentación de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.
- Una (1) Bibliotecas de Extensiones Docentes.
- Biblioteca Nacional de Salud. (Castillo, 2003).

3.5.1.1.2. Misión

Acceso y disponibilidad a recursos y servicios de información pertinente y relevante para la comunidad universitaria y extensiva al resto de la sociedad en el ámbito nacional, indistintamente de su formato y ubicación.

3.5.1.1.3. Visión

Principal sistema de información documental en Panamá que mediante el uso de la tecnología posibilita el acceso y diseminación de la información para fortalecer la docencia, la investigación, la extensión, los servicios y la producción de conocimientos en la Universidad de Panamá.

3.5.1.1.4. Objetivos

- Mantener la infraestructura que propicie un ambiente adecuado para el estudio y la investigación en las Bibliotecas del SIBIUP.
- Apoyar la docencia, la investigación, la extensión, los servicios y la producción de conocimientos, mediante servicios y recursos de informaciones eficientes y de calidad, disponibles en el SIBIUP.
- Incrementar el acceso a la información que requieren los programas curriculares y de investigación que se desarrollan en la Universidad de Panamá.
- Mantener coordinación y colaboración constante con instituciones bibliotecarias en el ámbito nacional e internacional, a fin de promover la interconexión de recursos informativos y la capacitación del recurso humano en áreas de interés.

3.5.1.2. Biblioteca Interamericana Simón Bolívar

Se le considera el Nodo Central del SIBIUP de la Universidad de Panamá, ya que era quien regia las labores tanto académicas como administrativas en toda la Universidad de Panamá a lo que se refería a Biblioteca, desde la creación de esta prestigiosa institución antes de crearse el Sistema Bibliotecas (SIBIUP).

Se le crea un edificio propio mediante convenio con la Organización de Estados Americanos, en conmemoración del Sesquicentenario del Congreso Anfictiónico de

Panamá 1826 y abre sus puertas en abril de 1978, con el nombre de Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.

Es el edificio donde se albergan las autoridades del SIBIUP y otros Departamentos que lo conforman, sin embargo, queda siendo la Biblioteca más grande tanto en estructura como personal y colección a nivel de la Universidad de Panamá. La misma está conformada por 8 secciones distribuidas en tres pisos, un sótano y una azotea, las Secciones se mencionan a continuación.

- Sección de Hemeroteca: En una biblioteca, es el área donde se guarda y procesa la colección hemerográfica o publicaciones seriadas. Es la única Hemeroteca en todo el Sistema de Biblioteca, ubicada en el tercer piso.
- Sección de Tesis: Es el espacio donde se aloja toda la producción de investigación de los egresados de la Universidad de Panamá; es decir, trabajo de grado para optar por el título de licenciatura, maestría y doctorado, desde la creación de la Universidad de Panamá hasta nuestros días. Estas tesis representan un cuerpo significativo de conocimiento, generado por estudiantes y académicos en diversas disciplinas.
- Sección de Colecciones Especiales: Se le denominan especiales por que reposan colecciones que se han recibido por compra y; sobre todo, por donaciones de personajes ilustres que han formado parte de la Universidad de Panamá como es la Colección de Octavio Méndez Pereira, primer Rector de la

Universidad, Alberto Osorio, y también personajes ilustres de Panamá, como: Ricardo Arias Calderón, Arístides Royos, entre otros.

- Sección de Circulación: Es la sección donde se localiza la colección de autores tanto nacionales como internacionales. Es una colección multidisciplinaria. Aquí, es donde los bibliotecarios gestionan el préstamo y devolución de libros, gestionan reservas y brindan asistencia al público.
- Sección Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (RAI): Esta sección se logra con la fusión de la Sección de Referencia y Multimedia para darle otra dirección, ya que las exigencias y desarrollo de las ciencias demanda que las bibliotecas se conviertan en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Aquí, los usuarios pueden hacer usos de los diccionarios y enciclopedias, pero el servicio medular es el de las bases de datos, tanto suscritas como de libre acceso. Además, brinda información de los servicios en línea que ofrece el Sistema de Biblioteca a través del Portal Web del SIBIUP.
- Sección de Braille: Es donde se atiende a los usuarios con discapacidad visual, haciendo énfasis en la integración de este tipo usuarios, quienes hacen uso de la tecnología tiflotécnica.
- Sección de Registro y Paz y Salvo: Área de la biblioteca donde se registra y se lleva el control de todos los usuarios del SIBIUP. Proporciona paz y salvo a todos los estudiantes que egresan de la Universidad de Panamá.

- Sección de Conservación: En este lugar de la biblioteca, se restauran los documentos deteriorados para la utilización de los usuarios y se digitalizan las tesis de maestría y otras publicaciones.

CAPÍTULO 4:

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento de medición, se procedió a analizar los datos obtenidos. Los resultados de este análisis, basados en información primaria recopilada directamente de los encuestados, se presentan a continuación a través de gráficos y tablas que permiten una visualización clara y concisa.

4.1. Análisis y procesamiento de datos

La encuesta se aplicó a los usuarios de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, nodo central del SIBIUP de la Universidad de Panamá, durante la primera semana de mayo de 2018.

Con el fin de obtener una muestra representativa de usuarios, se optó por aplicar la encuesta en formato impreso, permitiendo una recolección de datos en diversos puntos de la biblioteca de manera simultánea. Una vez finalizada esta etapa, los datos fueron ingresados manualmente en una plataforma digital, diseñada con la misma estructura que el instrumento impreso para facilitar su tabulación y análisis.

De acuerdo con la autora Núñez Collado (2015).

Los estudios realizados aplicando la encuesta LibQUAL+, permiten calcular la adecuación y la superioridad del servicio. Un servicio (o una característica de un servicio) será adecuado si el valor observado es superior al valor mínimo otorgado por los usuarios. En caso contrario, el servicio tiene una Adecuación Negativa. Por otra parte, un servicio será superior si el valor observado es mayor al valor deseado por los usuarios. En caso contrario, se habla de Superioridad Negativa (p.199).

El presente estudio tiene como objetivo medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Interamericana Simón

Bolívar. Para ello, se empleó la encuesta LibQual+, complementada con una sección adicional basada en la propuesta de Dulce María Núñez.

La encuesta se construyó a partir de las 22 preguntas del instrumento original LibQual+. A este conjunto, se le sumaron preguntas adicionales diseñadas específicamente para obtener datos sobre otros aspectos relevantes. Las mismas están divididas en cuatro secciones principales, respondiendo a los objetivos de la investigación: La primera parte exploró el perfil del usuario y la frecuencia de uso de la biblioteca. La segunda sección evaluó la percepción del usuario sobre la calidad del servicio. La tercera parte se centró en la evaluación del espacio físico de la biblioteca. Por último, la cuarta sección indagó sobre el acceso a los recursos de información, la difusión de los servicios y las nuevas demandas de los usuarios.

Al iniciar la encuesta en el perfil del usuario y frecuencia de uso de la biblioteca, podemos encontrar preguntas como:

- Sexo
- Rango de edad
- Tipo de usuario
- Frecuencia con que visita la Biblioteca

La encuesta contiene otras preguntas que se pueden dimensionar agrupándolas de la siguiente manera:

Valor afectivo del servicio en la segunda parte, en las que hacemos siete, que

indicamos a continuación.

- El personal que atiende inspira confianza.
- Los usuarios reciben atención personalizada.
- El personal muestra amabilidad con los usuarios.
- El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
- El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.
- El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios.
- El personal comprende las necesidades de los usuarios.

En la tercera parte, donde se analizó a la Biblioteca como lugar o espacio, hay seis preguntas:

- El espacio de la biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje.
- El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar.
- La biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos.
- La señalización interna de la Biblioteca es adecuada.

En lo que respecta al acceso y control a los recursos de información, se identifican nueve preguntas que enlistamos:

- Se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo.
- El portal web de la biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera independiente.
- Los recursos de información impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.
- Los recursos de información digital de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.
- Los recursos de información impresos y digitales en la Biblioteca son actualizados.
- El acceso al catálogo en línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí sólo lo que busca.
- La velocidad del internet en la Biblioteca es rápida.
- Los equipos tecnológicos de la Biblioteca son actualizados y permiten un acceso rápido a la información.
- Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información.

En la que nos referimos a la difusión de los servicios de información que realiza la biblioteca, encontramos preguntas como:

- La difusión de los servicios de información que realiza la Biblioteca, donde se analiza:

- Redes sociales.
- Programa de formación de usuarios que realiza la biblioteca.
- Talleres de bases de datos.
- Charlas sobre recursos y servicios.

En la última parte, se realizaron dos preguntas abiertas permitiendo a los encuestados agregar otra información que les gustaría dar a conocer y que hubiésemos dejado por fuera, sirviendo estos para la investigación. Estas fueron:

- Otros servicios que le gustaría recibir de parte de la Biblioteca.
- Inquietud, comentarios, sugerencia u observación que deseara hacer acerca de la Biblioteca.

La encuesta tiene una escala de valoración que va del 1 al 9, siendo uno (1) el valor más bajo y nueve (9) el valor más alto. Esta escala permitió a los usuarios expresar su percepción sobre diversos aspectos.

Es fundamental destacar que la encuesta pide a los usuarios que evalúen el servicio en tres niveles: nivel de servicio mínimo que aceptaría recibir, nivel de servicio que desearía y nivel de servicio que observó en la Biblioteca.

4 2. Resultado de las encuestas

Se han elaborado gráficos y tablas explicativas para visualizar los resultados obtenidos en las dimensiones evaluadas: valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar o espacio, acceso y control a los recursos de información y la difusión de los servicios de información. Sin embargo, es imprescindible especificar los cálculos estadísticos empleados para obtener estas representaciones gráficas.

En relación con los valores, los usuarios tenían que responder a cada pregunta en tres dimensiones:

- Valor mínimo que aceptaría (VM) se refiere a lo que el usuario está dispuesto aceptar cuando acude en busca de los servicios y puede considerar como buenos servicios.
- Valor de servicio que desearía (VD), se relaciona con lo que realmente ellos como usuarios les gustaría recibir de la biblioteca para considerarlos como excelentes servicios.
- Valor de servicio que observó (VO), percepción que el usuario tiene de los servicios que se les ofrece en la biblioteca, lo que ellos observan cuando requieren la utilización de alguno de ellos, ya sea de manera presencial o virtual.

A partir de las puntuaciones otorgadas por los usuarios en una escala de 1 a 9, se calcula la media aritmética para cada pregunta. Se suman todos los valores y se

divide entre el número total de valores. Este valor promedio representa la percepción general de los usuarios respecto a cada aspecto evaluado. Con base en estas medias, se determinan índices como la adecuación y superioridad del servicio, así como el DM-Score.

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y restamos los mínimos que fueron indicados por los usuarios, obtenemos la Adecuación del servicio. Este nos indica si el servicio que se presta es adecuado o no; si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado a lo que se requiere y lo representaremos en las figuras como (Adecuación VO-VM).

Para calcular la Superioridad del servicio, se hace la operación entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y restamos los deseados que han sido indicados por los usuarios, obtenemos la Superioridad del servicio, representándolos en las figuras como (Superioridad VO-VD). Este nos indica, de acuerdo con la percepción de los usuarios, si el servicio es superior a lo que ellos esperan y si el resultado es negativo quiere decir que no es superior a lo que se desea.

Para determinar el DM-Score, se aplica la siguiente fórmula: $DM-S = (\text{Adecuación} / \text{Zona de tolerancia}) * 100$. Esta métrica cuantifica el grado en que el servicio proporcionado satisface las expectativas de los usuarios. La adecuación se refiere a la percepción del usuario sobre el servicio recibido, mientras que la zona de

tolerancia representa el rango aceptable de variación en torno a las expectativas. El DM-Score puede ser positivo, negativo o superior a 100, indicando respectivamente un servicio adecuado, inadecuado o superior a las expectativas.

1.2.1. Perfil del usuario y frecuencia de uso de la biblioteca

- **Por sexo**

Figura 1

Usuarios encuestados por sexo.



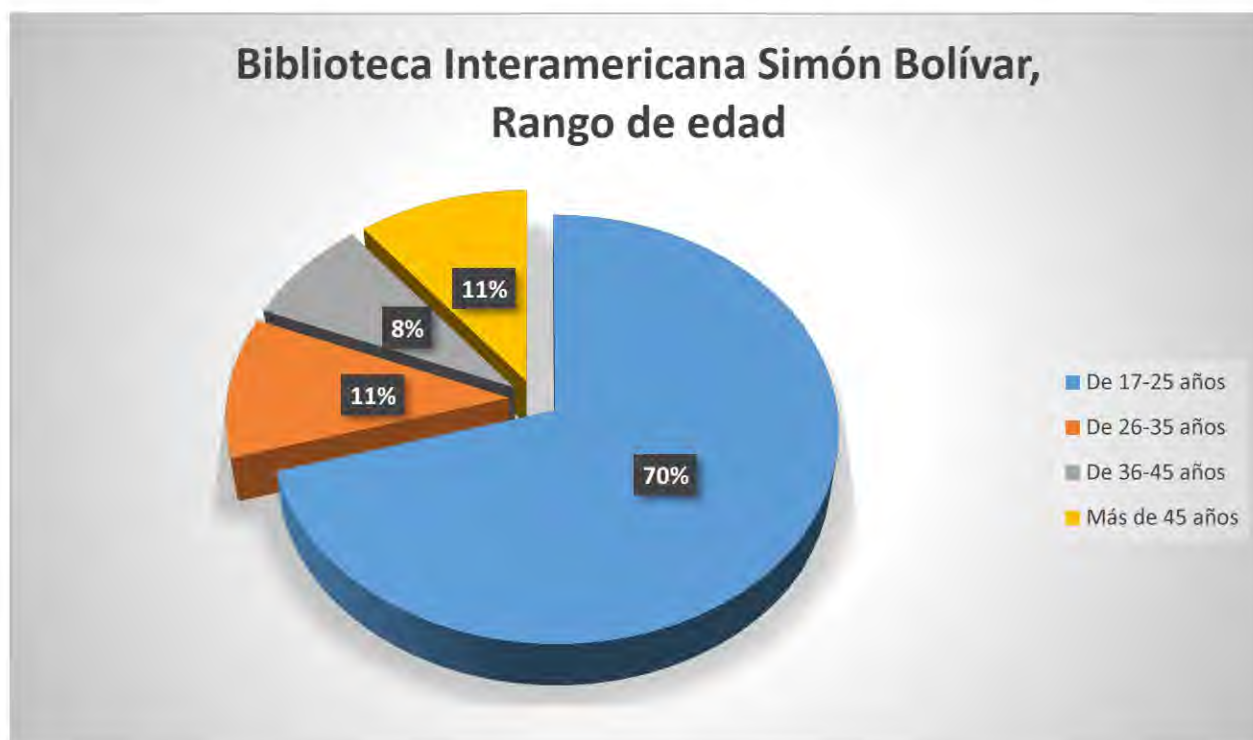
Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar de la Universidad de Panamá, 2018.

De los usuarios encuestados, los resultados muestran que el 51% corresponden al sexo masculino y el 49% al sexo femenino.

- **Rango de edad**

Figura 2

Usuarios encuestados por rango de edad.



La figura No.2 muestra los resultados de los usuarios que visitaron la Biblioteca. Revelan una marcada tendencia hacia un público joven. El 70% de los encuestados se encontraban en el rango de edad entre 17 y 25 años, lo que indica una alta utilización de los servicios bibliotecarios por parte de la comunidad joven. Los rangos de 26-35 y 36-45 años representaron el 11% cada uno, mientras que los mayores de 45 años constituyeron el 8% restante.

- Tipo de usuario

Figura 3

Encuestados por tipo de usuarios

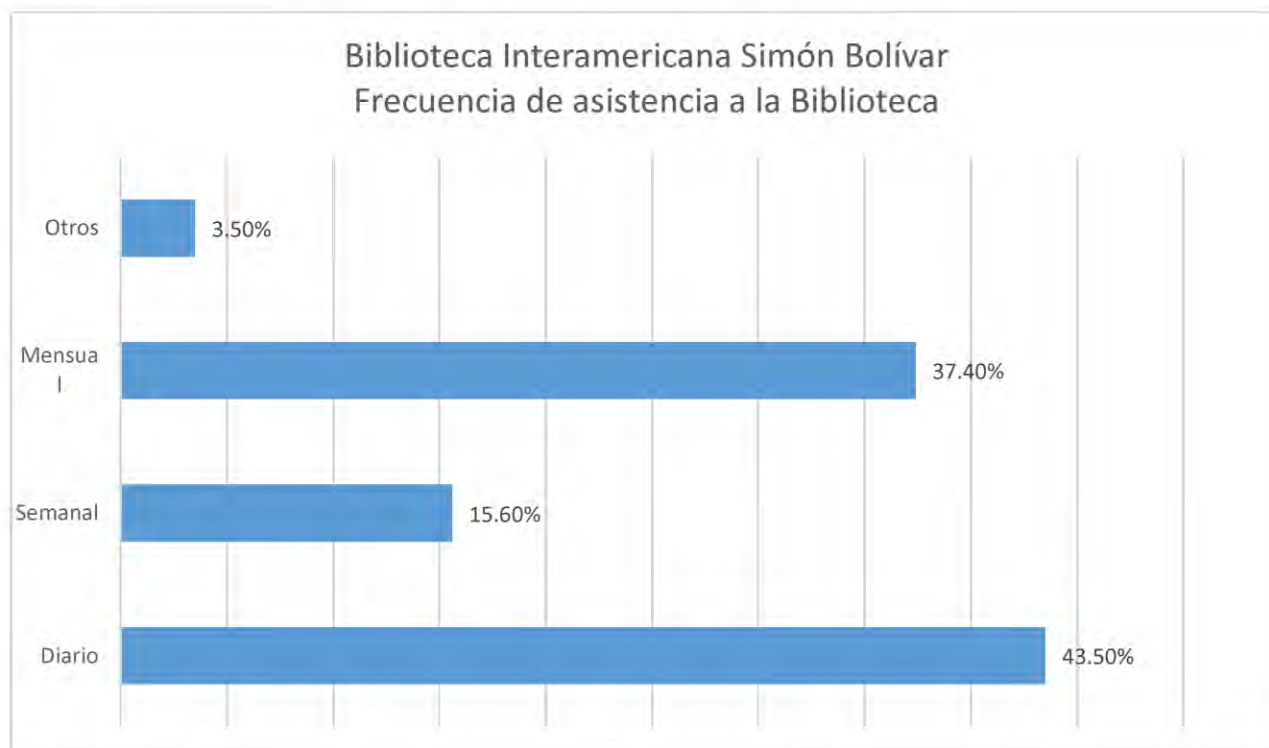


Los resultados por tipo de usuarios reflejan que los que más acudieron a la biblioteca fueron los estudiantes, con un 87%. En segundo lugar, lo ocupan los docentes con un 8% y en un menor porcentaje observamos a los administrativos con un 2% y otros usuarios con un 3%.

- **Frecuencia con que visitan la biblioteca**

Figura 4

Frecuencia con que visitan los usuarios a la biblioteca.



En esta figura, observamos la frecuencia con que acuden a la biblioteca los usuarios que fueron encuestados. Un 43.5% respondieron que acuden diariamente a la biblioteca; mientras que el 37.40% señaló que acude mensualmente en búsqueda de algunos servicios de información o la utilización de las instalaciones. Y en menor porcentaje los que acuden semanalmente con un 15.60% y otros con un 3.50%.

4.2.2. Valor afectivo del servicio

En este punto de la investigación, los encuestados respondieron cada uno de los ítems, según su criterio, seleccionando las opciones del 1 al 9. Siendo 1 el valor mínimo y el 9 el valor más alto, en cada uno de los tres niveles que tiene cada pregunta.

Al analizar la tabla 2 sobre el Valor afectivo del servicio, observamos que los usuarios valoran positivamente la atención del personal, otorgándole una calificación promedio de 6.65 de 9. Este resultado supera el mínimo aceptable que es de (6.40) e indica una adecuada prestación del servicio.

Sin embargo, la calificación obtenida se encuentra por debajo de la valoración media deseada que es (8.20). A pesar de esto, el índice de DM Score, que mide la satisfacción general, se ubica en un positivo 13.89%. Esto sugiere una alta satisfacción general con el servicio.

No obstante, al analizar las respuestas detalladas, detectamos que los usuarios expresan cierta insatisfacción con la atención personalizada, reflejada en un DM Score de -48.70%, el más bajo de esta dimensión. Esto indica un área de oportunidad para mejorar la experiencia del cliente.

Tabla 2*Impresiones de los usuarios acerca del servicio.*

N.º	Pregunta/enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de Tolerancia (D-M)	DM-Score %
2.1.	El personal que atiende inspira confianza.	6.58	8.34	7.23	0.65	-1.11	1.76	36.93
2.2.	Los usuarios reciben atención personalizada.	6.42	7.96	5.67	-0.75	-2.29	1.54	-48.70
2.3.	El personal muestra amabilidad con los usuarios.	6.96	8.24	6.79	-0.17	-1.45	1.28	-13.28
2.4.	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6.43	8.06	6.41	-0.02	-1.65	1.63	-1.23
2.5.	El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.	6.69	8.36	6.99	0.3	-1.37	1.68	17.86
2.6.	El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios.	5.10	8.17	7.03	1.93	-1.14	3.07	62.87
2.7.	El personal comprende las necesidades de los usuarios.	6.60	8.26	6.46	-0.14	-1.8	1.66	-8.43
Promedio		6.40	8.20	6.65	0.25	-1.55	1.80	13.89

Analizando los resultados de manera individual con respecto a cada pregunta tenemos que, los encuestados otorgaron una calificación promedio de 7.23 a la **confianza que inspira el personal**, lo cual supera el valor mínimo aceptable de 6.58. Esto indica que, en general, los encuestados perciben que el personal inspira un nivel de confianza adecuado. Sin embargo, la calificación observada se encuentra por debajo de la calificación deseada de 8.34. Esto sugiere que existe un margen de mejora para incrementar la confianza que los clientes perciben en el personal. El DM-Score de 36.93% indica una satisfacción moderada en relación con la confianza en el

personal. Aunque se supera el mínimo aceptable, la brecha con lo ideal sugiere que hay áreas de oportunidad para mejorar la percepción de los clientes.

Con respecto a **si los usuarios reciben atención personalizada**, la calificación observada (5.67) es significativamente inferior tanto al valor mínimo aceptable (6.42) como al valor deseado (7.96). Esto indica que los usuarios no están satisfechos con el nivel de atención personalizada que reciben. La adecuación es negativa (-0.75), lo que confirma que la atención personalizada no cumple con las expectativas mínimas de los usuarios. El DM-Score de -48.70% es extremadamente bajo, lo que refleja una gran insatisfacción del trabajo que hace el bibliotecario en relación con la atención personalizada hacia los usuarios.

En la pregunta 2.3, sobre si **el personal muestra amabilidad con los usuarios** los usuarios otorgaron una calificación promedio de 6.79 a la amabilidad del personal. Si bien supera ligeramente el mínimo aceptable (6.96), se encuentra por debajo de la calificación ideal (8.24). La adecuación es ligeramente negativa (-0.17), lo que indica que, aunque por poco, la percepción de amabilidad no cumple del todo con las expectativas mínimas de los usuarios. La superioridad es negativa (-1.45), lo que confirma que la percepción de amabilidad está por debajo de lo que los usuarios desearían. El DM-Score de -13.28% indica una insatisfacción moderada con la amabilidad del personal. Se requieren acciones concretas para mejorar la percepción de amabilidad del personal.

Ahora veamos la pregunta 2.4., cuando se les **pregunta si el personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios**, los encuestados otorgaron una calificación promedio de 6.41 a la voluntad del personal de ayudar. Esta calificación está muy cerca del mínimo aceptable (6.43) y significativamente por debajo del valor deseado (8.06). La adecuación es casi nula (-0.02), lo que indica que la percepción de la voluntad de ayudar apenas cumple con las expectativas mínimas de los usuarios. La superioridad es negativa (-1.65), lo que confirma que la percepción de la voluntad de ayudar está por debajo de lo que los usuarios desearían. El DM-Score de -1.23% indica una ligera insatisfacción con la voluntad del personal de ayudar. Esta ligera insatisfacción con la voluntad de ayudar puede estar afectando negativamente la satisfacción general de los clientes. Significa que, si la mayoría de los funcionarios ponen de su parte, este aspecto mejoraría logrando subir la satisfacción de los usuarios.

La pregunta 2.5, que indagaba sobre si **el personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios**, obtuvo una calificación promedio de 6.99. Esta calificación se encuentra por encima del mínimo aceptable (6.69) pero por debajo del valor deseado (8.36). La adecuación es positiva (0.3), lo que apunta que la percepción de conocimiento del personal cumple con las expectativas mínimas de los usuarios. La superioridad es negativa (-1.37), lo que confirma que la percepción de conocimiento del personal está por debajo de lo que los usuarios desearían. El DM-Score de 17.86% indica una satisfacción moderada con el conocimiento del personal. Aquí se puede apreciar que el personal que atiende en la

biblioteca si cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta y ofrecer un buen servicio.

Al evaluar la pregunta 2.6, si **el personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios**, los encuestados otorgaron una calificación promedio de 7.03. Esta calificación se encuentra significativamente por encima del mínimo aceptable (5.10), pero por debajo del valor deseado (8.17). La adecuación es muy positiva (1.93), lo que señala que la percepción de atención y prontitud del personal supera ampliamente las expectativas mínimas de los usuarios. La superioridad es negativa (-1.14), lo que confirma que la percepción de atención y prontitud del personal está por debajo de lo que los usuarios desearían. El DM-Score de 62.87% indica una alta satisfacción con la atención y prontitud del personal. Al reflexionar sobre resultados obtenidos, se evidencia que los usuarios reconocen la prontitud y atención de los funcionarios, pero aspiran a un servicio más personalizado que supere sus expectativas actuales.

Finalmente, en esta dimensión 2.7, los usuarios otorgaron una calificación promedio de 6.46 a la capacidad del personal para comprender sus necesidades. Esta calificación está cerca del mínimo aceptable (6.60), pero significativamente por debajo del valor deseado (8.26). La adecuación es ligeramente negativa (-0.14), lo que indica que la percepción de la comprensión de las necesidades apenas cumple con las expectativas mínimas de los usuarios. La superioridad es negativa (-1.8), lo que confirma que la percepción de la comprensión de las necesidades está por debajo de lo que los usuarios desearían. El DM-Score de -8.43% señala una insatisfacción

moderada con la comprensión de las necesidades por parte del personal. Estos resultados revelan que el bibliotecario, muchas veces, no comprende las necesidades de los usuarios; lo que indica que el personal requiere de estrategias de interacción con los usuarios a fin de poder detectar las necesidades reales de los mismos.

4.2.3. La biblioteca como lugar o espacio

Con el objetivo de mejorar los servicios, se consultó a los usuarios sobre la adecuación de los espacios y recursos de la Biblioteca para satisfacer sus necesidades académicas y de investigación. Para este apartado, se confeccionaron cinco preguntas a la que respondieron los usuarios.

A pesar de que el DM Score es levemente negativo (-9.77%), la valoración obtenida (7.33) se encuentra por debajo del mínimo aceptable (7.20) y muy por debajo del valor deseado (8.66 de 9). Esto indica que los espacios de la biblioteca no cumplen con las expectativas de los usuarios.

Los resultados de la encuesta revelaron una tendencia negativa en la mayoría de las preguntas relacionadas con la valoración de los espacios de la Biblioteca. Sin embargo, se destacó una excepción: la pregunta sobre la disponibilidad de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo obtuvo un DM Score positivo de 5.88, indicando una alta satisfacción por parte de los usuarios en este aspecto.

La propuesta de mejora para adecuar el servicio de la biblioteca debe considerar los resultados de la encuesta, los cuales indican que los usuarios perciben el espacio como inadecuado para el estudio, aprendizaje e investigación. Este hallazgo reflejado, en un Dm Score de -24.54, sugiere que la biblioteca no cumple con las expectativas de sus usuarios y podría estar influyendo en su baja utilización.

Tabla 3

La biblioteca como lugar o espacio.

N.	Pregunta/enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de Tolerancia (D-M)	DM-Score %
3.1.	El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje.	7.37	8.69	7.26	-0.11	-1.43	1.32	-8.33
3.2.	El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.36	8.74	7.11	-0.25	-1.63	1.38	-18.11
3.3.	El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.42	8.66	7.24	-0.18	-1.42	1.24	-14.51
3.4.	El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar.	7.58	8.68	7.31	-0.27	-1.37	1.10	-24.54
3.5.	La Biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos.	7.10	8.63	7.19	0.09	-1.44	1.53	5.88
3.6.	La señalización interna de la Biblioteca es adecuada.	7.20	8.58	7.13	-0.07	-1.45	1.38	-5.07
Promedio		7.33	8.66	7.20	-0.13	-1.46	1.33	-9.77

Los resultados obtenidos en relación con la biblioteca como lugar o espacio de estudio se presentan en la Tabla 3. A continuación, examinaremos cada pregunta de esta tabla de manera individual. Iniciamos con la pregunta 3.1, que busca determinar **si el espacio de la biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje**. En este ítem, el

valor observado 7.26 está ligeramente por debajo del valor mínimo aceptable 7.37. Esto sugiere que, según los criterios establecidos, el espacio de la biblioteca no estimula el estudio y el aprendizaje de manera suficiente. Por otro lado, la superioridad -1.43 está significativamente por debajo del valor deseado 8.69. Esto indica una brecha considerable entre la situación actual y la situación ideal.

Por consiguiente, el DM-Score -8.33% negativo refuerza la idea de que el espacio de la biblioteca no cumple con las expectativas en términos de estimular el estudio y el aprendizaje. Es imprescindible que la biblioteca se convierta en un entorno propicio para el estudio y el aprendizaje, ofreciendo a la comunidad universitaria los recursos y el ambiente necesarios para satisfacer sus necesidades informativas, por lo que es necesario desarrollar estrategias más efectivas para mejorar el espacio de la biblioteca.

El segundo ítem evaluado en esta tabla es “si el espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual”, el valor observado 7.11 está por debajo del valor mínimo aceptable 7.36. Esto indica que, según los criterios establecidos, la biblioteca no es percibida como suficientemente tranquila para el trabajo individual.

En lo que respecta al puntaje observado en superioridad -1.63, está considerablemente por debajo del valor deseado 8.74, lo que apunta una brecha significativa entre la percepción actual y la ideal. Por otro lado, el DM-Score -18.11% negativo indica un bajo rendimiento en cuanto a la tranquilidad del espacio. Esta respuesta tiene mucha relación con algunos usuarios que manifestaron en las

preguntas abiertas que en la Biblioteca hay mucho ruido, tanto de los usuarios como también por parte de los funcionarios.

Al referirnos a la pregunta 3.3 que analiza “el espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor”, la percepción de los usuarios de acuerdo con el valor observado es de 7.24. Este puntaje obtenido está ligeramente por debajo del valor mínimo aceptable 7.42. Lo que muestra que, según los criterios establecidos, la biblioteca no es percibida como suficientemente confortable y acogedora por los usuarios encuestados.

El puntaje observado en la Superioridad -1.42, está considerablemente por debajo del valor deseado (8.66), revelando una brecha significativa entre la percepción actual y la ideal. De igual forma, el DM-Score -14.51% negativo indica un bajo rendimiento en cuanto al confort y la acogida del espacio. Ante estos resultados, es necesario mejorar los espacios de la biblioteca, dotándolos de mobiliario más cómodo y acogedor, tal como lo sugieren los usuarios en las respuestas abiertas.

La tabla presentada evalúa la percepción de los usuarios sobre **la biblioteca como el lugar ideal para estudiar, aprender, e investigar**, en el punto 3.4. En el valor observado 7.31, el puntaje obtenido está ligeramente por debajo del valor mínimo aceptable 7.58. Esto indica que, según los criterios establecidos, la biblioteca no es percibida como el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar por la mayoría de los usuarios. Por otro lado, la Superioridad -1.37, este puntaje observado está considerablemente por debajo del valor deseado 8.68, lo que muestra una brecha

significativa entre la percepción actual y la ideal. El DM-Score -24.54%, puntaje negativo, muestra un bajo rendimiento en cuanto a la percepción de la biblioteca como el lugar ideal para las actividades académicas. La biblioteca tiene que mejorar sus condiciones de infraestructuras y espacio para poder atraer más a los usuarios, según la percepción de los encuestados.

La pregunta 3.5 se centró en evaluar **si la biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos**. Los resultados de esta pregunta revelan que el valor observado 7.19, está ligeramente por encima del valor mínimo aceptable 7.10. Esto indica que, según los criterios establecidos, la biblioteca cumple mínimamente con la disponibilidad de espacios colectivos.

Otro resultado es el puntaje observado en la columna de superioridad -144, el cual está considerablemente por debajo del valor deseado 8.63, indicando una brecha significativa entre la situación actual y la ideal.

Por otro lado, el DM-Score obtenido, de 5.88%, apunta que se han cumplido los requisitos mínimos establecidos para la valoración de los espacios disponibles en la biblioteca, este puntaje sugiere un margen considerable para mejorar. A pesar de la evaluación positiva general, los encuestados han propuesto iniciativas concretas para optimizar la experiencia del usuario, como la creación de más espacios colectivos y la diferenciación de áreas de estudio individual de las destinadas al trabajo en grupo. Estas sugerencias, que reflejan las necesidades reales de los usuarios, deben ser consideradas prioritariamente.

Finalmente, al analizar la pregunta 3.6 sobre **si la señalización interna de la Biblioteca es adecuada**, los encuestados otorgaron un puntaje de 7.13, ligeramente inferior al mínimo deseado (7.20). Esto indica que, según los criterios establecidos, que la señalización interna de la biblioteca no cumple totalmente con sus expectativas. En tanto que, en la columna de superioridad – 1.45 el puntaje observado está considerablemente por debajo del valor deseado 8.58; lo que sugiere una brecha significativa entre la percepción actual y la ideal. Este resultado negativo, reflejado en el DM-Score-5.07%, señala un bajo rendimiento en cuanto a la adecuación de la señalización interna. Se perciben que la biblioteca aún no logra alcanzar el DM Score correcto.

Un recorrido por las diferentes salas y secciones de la biblioteca revela espacios aparentemente agradables. No obstante, las opiniones de los usuarios indican que es necesario realizar ajustes para optimizar su uso y comodidad.

Entre las principales solicitudes, en esta dimensión, están las relacionadas con la infraestructura. Se destaca la necesidad de mejorar las condiciones de la entrada, que se inunda con la lluvia y reparar las goteras del último piso.

Por otra parte, los usuarios demandan espacios más adecuados para el trabajo en equipo o grupo en grupo, equipadas con pizarras o proyectores y sugiriendo el último piso como una opción. Además, solicitan áreas más pequeñas y silenciosas para el estudio individual, así como una mejor distribución de los

espacios, con zonas específicas para cada tipo de actividad, mejorar la iluminación y toma corriente.

Además, señalan que los espacios actuales son demasiado grandes y ruidosos, dificultando la concentración. Proponen dividirlos en zonas más pequeñas y silenciosas para estudio individual, y áreas más amplias y equipadas para trabajo en grupo. Asimismo, solicitan espacios diferenciados para fines de semana entre otros.

4.2.4. Acceso y control a los recursos de información

En esta sección, analizaremos los mecanismos de acceso y control que la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar implementa para que los usuarios puedan utilizar tanto los recursos bibliográficos impresos como tecnológicos, en la biblioteca y en línea. Se evalúa, además, la percepción de los usuarios sobre los recursos impresos, digitales y el contenido del portal web.

Observamos una brecha significativa entre la valoración ideal de los usuarios 8.42 puntos y su percepción actual del servicio 6.41 puntos. Incluso el puntaje mínimo aceptable 6.69 puntos, no se alcanza; lo que revela una adecuación del servicio negativa de -0.28 puntos.

A pesar de que los usuarios valoran positivamente la capacidad de buscar información por sí mismos en el portal web (calificación de 0.20), esta función aún presenta un margen de mejora considerable para adaptarse a las demandas tecnológicas actuales. No obstante, esta es la característica mejor evaluada en esta dimensión, lo que explica el DM Score de 12.58%.

Al evaluar la satisfacción de los usuarios con los diferentes recursos de información, se obtuvieron resultados variados. **Los usuarios valoraron positivamente tanto los recursos impresos 0.01 como las bases de datos 0.1, indicando que estos materiales cubren sus necesidades informativas.** Sin embargo, los otros recursos digitales no obtuvieron la misma valoración, alcanzando una calificación negativa -0.30, lo que sugiere que hay un margen de mejora en esta área. Esto indica que, si bien la biblioteca ofrece una buena colección de libros y bases de datos, debe fortalecer su oferta de recursos digitales para satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios.

Por otro lado, los resultados de la encuesta revelan que, si bien los usuarios valoran los recursos informativos disponibles, existen áreas de mejora significativas. **Los bajos puntajes obtenidos en las preguntas sobre la velocidad de internet -51.36 y los equipos tecnológicos -62.91, sugieren que estos factores podrían estar limitando el uso de los recursos informativos por parte de los usuarios.** Es evidente que la infraestructura tecnológica actual no cumple con las expectativas de los usuarios y representa un obstáculo para el acceso a la información.

Tabla 4*Acceso y control a los recursos de información.*

N.	Pregunta/enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de Tolerancia (D-M)	DM-Score %
4.1.	Se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo.	6.61	8.25	6.35	-0.26	-1.90	1.64	-15.85
4.2.	El portal web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera independiente.	6.86	8.45	7.06	0.20	-1.39	1.59	12.58
4.3.	Los recursos de información impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.	7.07	8.55	7.08	0.01	-1.47	1.48	0.67
4.4.	Los recursos de información digital de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga.	6.88	8.47	6.58	-0.30	-1.89	1.59	-18.87
4.5.	Los recursos de información impresos y digitales en la Biblioteca son actualizados.	6.75	8.45	6.42	-0.33	-2.03	1.70	-19.41
4.6.	El acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca.	6.92	8.37	6.89	-0.03	-1.48	1.45	-2.06
4.7.	La velocidad del Internet en la Biblioteca es rápida.	6.69	8.52	5.75	-0.94	-2.77	1.83	-51.36
4.8.	Los equipos tecnológicos de la Biblioteca son actualizados y permiten un acceso rápido a la información.	6.84	8.35	5.89	-0.95	-2.46	1.51	-62.91
4.9.	Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información	5.62	8.34	5.72	0.1	-2.62	3.72	2.69
Promedio		6.69	8.42	6.41	-0.28	-2.01	1.73	-16.18

A continuación, analizaremos los resultados de manera individual, señalando cada factor.

Con relación a la pregunta 4.1, que indica: **se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo**, los usuarios perciben que falta aún más para llegar a una adecuación positiva, ya que ellos aceptarían como mínimo un puntaje de 6.61, pero desean que este servicio fuese de 8.25. La calificación obtenida (6.35) muy por debajo de la esperada y lo mínimo, a pesar de la oferta de recursos electrónicos del SIBIUP. Lo que se refleja en un DM Score de -15.85. Esto sugiere que podría deberse a un desconocimiento de los recursos o a dificultades de acceso

En la pregunta 4.2, que evalúa **si el portal web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera independiente**, los resultados muestran un margen de mejora en la adecuación del servicio de 0.20, respecto de lo observado 7.06. Si bien este valor supera el umbral mínimo de aceptación (6.86), se encuentra por debajo de las expectativas ideales (8.45). El DM-Score de 12.58% refleja una brecha entre la percepción actual y la deseada por los usuarios; es decir, se revela una oportunidad para optimizar el portal y alcanzar las expectativas de los usuarios.

Ahora veamos el resultado de la pregunta 4.3, sobre **si los recursos de información impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga**. Al respecto, ellos indicaron que, si hay una adecuación positiva de este servicio, logrando un valor de 7.08 de lo observado, pero sólo un poco más del mínimo que ellos aceptarían con 7.07, pero no superior a lo que desean con un valor de 8.55. También, indican que el DM-Score está a sólo 0.67 %

por encima. Estos resultados apuntan, a pesar de que es positiva, que hay que seguir trabajando más para lograr una aceptación de los usuarios un poco más alta.

En cuanto a la interrogante 4.4., **los recursos de información digital de la biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que usted estudia o investiga**, los resultados revelaron que lo mínimo que aceptarían es un 6.88, pero lo deseado lo ponderaron con un valor de 8.47; sin embargo, lo que observaron logra un promedio de 6.58, con una adecuación negativa de -0.30 y un DM- Score negativo de -18.87 %. Ante estos resultados, la biblioteca debe analizar este indicador ya que refleja la insatisfacción de los usuarios y requiere adquirir recursos digitales en las distintas áreas que permitan que los usuarios puedan hacer uso de ellas y respondan a sus necesidades.

Al analizar la pregunta 4.5, **sobre si los recursos de información impresos y digitales en la Biblioteca son actualizados**, la percepción de los encuestados sobre este factor no es favorable, ya que su valoración de lo observado es de 6.42 inferior al nivel mínimo aceptado 6.75. Por consiguiente, el DM- Score es negativo de -19.41. Lo anterior, muestra que el servicio no es adecuado y está por debajo de lo aceptado con -0.33. En este sentido, la biblioteca debe evaluar su oferta actual y realizar las gestiones pertinentes para actualizar tanto los recursos impresos como los digitales.

En la interrogante 4.6., que trata sobre **el acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca**, los encuestados manifiestan que este servicio no tiene una adecuación

positiva, a pesar de que otorgaron una calificación aceptable de 6.89; aunque es mínimo, ellos aceptarían con 6.92; de igual forma, está por debajo de lo que desean un 8.37. Un DM-Score negativo de -2.06% indica una clara necesidad de mejorar la orientación y alfabetización digital de los usuarios para un uso más efectivo de estas herramientas.

En relación con la pregunta 4.7., **si la velocidad del Internet en la Biblioteca es rápida**, trajo consigo la respuesta de los usuarios con un DM Score negativo entre uno de los más deficientes con un -51.36, con una adecuación negativa de -0.94, con valores de lo observado de 5.75 por debajo de lo mínimo aceptado 6.69 y por lo deseado 8.52. Los usuarios encuestados reafirman en las preguntas abiertas sobre el deseo de que el internet sea mucho más rápido y que el mismo esté accesible en todas las áreas de la Biblioteca, principalmente en este tiempo en que los usuarios; sobre todo, los más jóvenes traen sus equipos para conectarse por medio de Wifi.

La pregunta 4.8. **si los equipos tecnológicos de la Biblioteca son actualizados y permiten un acceso rápido a la información**, los encuestados indican que no están satisfechos con este servicio, presentando una adecuación negativa de -0.95; lo que refleja la percepción más negativa de esta dimensión, con un DM Score de -62.91 ya que el valor observado de 5.89 está por debajo del mínimo aceptado de 6.84 y del deseado 8.35. Es evidente la necesidad de actualizar la infraestructura tecnológica.

La pregunta 4.9 sobre **si las bases de datos existentes cubren las necesidades de información**, respondieron que este servicio tiene una aceptación adecuada, con DM Score positivo. Lo observado es superior de 5.72 a lo mínimo aceptado de 5.62. Sin embargo, aún falta lograr lo que ellos desean en este servicio que es de 8.3. Es decir, que las bases de datos si cuentan con información útil para los usuarios que la han utilizado. Por lo anterior, es necesario intensificar los esfuerzos para que todos los usuarios aprovechen estos recursos.

4.2.5. Difusión de los servicios de información

En esta parte del estudio, que pretende analizar la difusión de los servicios, observaremos cómo los usuarios valoran los mismos o si desconocen como la Biblioteca da a conocer sus productos y servicios de información. Sobre el particular, se diseñó cinco preguntas adicionales a las preguntas establecidas en las tres dimensiones ya analizadas.

Al analizar las respuestas, se observa una clara tendencia hacia la insatisfacción de los usuarios en esta dimensión, evidenciada por un DM Score negativo de -40.99%. La calificación promedio de lo observado es de 5.65, se encuentra significativamente por debajo tanto del valor mínimo aceptado 6.31 y del valor deseado que es de 7.92. Todas las preguntas en esta dimensión resultaron negativas.

Tabla 5

Difusión de los servicios de información.

N.º	Pregunta/enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de Tolerancia (D-M)	DM-Score %
5.1.	Se da la difusión a través de Boletines de noticias, novedades bibliográficas.	6.38	8.02	6.05	-0.33	-1.97	1.64	-20.12
5.2.	Difusión de los servicios a través de las Redes sociales.	6.14	8.02	5.70	-0.44	-2.32	1.88	-23.40
5.3.	Programa de Formación de Usuarios que realiza la Biblioteca.	6.31	7.93	5.68	-0.63	-2.25	1.62	-38.89
5.4.	Los talleres de bases de datos, que realizan le ayudaron a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponible.	6.34	7.88	5.41	-0.93	-2.47	1.54	-60.39
5.5.	Charla sobre recursos y servicios durante los semestres	6.39	7.78	5.44	-0.95	-2.34	1.39	-68.34
Promedio		6.31	7.92	5.65	-0.66	-2.27	1.61	-40.99

Realizaremos un análisis detallado de cada pregunta, con el fin de conocer la opinión de los usuarios en cada una de las dimensiones evaluadas.

En la pregunta 5.1., se analiza si **se da la difusión a través de boletines de noticias, novedades bibliográficas**, los encuestados respondieron que no hay adecuación de servicio, observando el DM Score negativo al -20.12, ya que el valor que observaron de 6.05 está por debajo del valor mínimo aceptado de 6.38 y mucho más por el valor deseado de 8.02.

En lo que respecta a la difusión de los servicios a través de las redes sociales

ubicado en la pregunta 5.2., respondieron también de manera negativa el DM Score con un -23.40 % y con valores de 6.14 como mínimo aceptado y lo deseado con un 8.02, pero a penas logran un valor de 5.70 de lo observado. Esta es una variable importante que se debe tomar en consideración, dado que las redes sociales atraen a diferentes públicos. Es importante determinar si la red social utilizada por la biblioteca se alinea con los hábitos de consumo de información de nuestra audiencia, que en este caso es predominantemente joven.

En la pregunta 5.3., acerca del Programa de Formación de Usuarios que realiza la biblioteca como medio de difusión de los servicios bibliotecarios, respondieron con un porcentaje mucho más negativo que la anterior con un DM Score de -38.89 %, y con una adecuación negativa, ya que el valor observado 5.68 está por debajo de lo mínimo aceptado 6.31 y lo deseado 7.93. Es fundamental desarrollar un programa de alfabetización informacional para que los estudiantes universitarios puedan aprovechar al máximo los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

Analizando la pregunta 5.4., sobre **los talleres de bases de datos, que realizan le ayudó a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponible**, respondieron que no están satisfecho logrando una adecuación negativa ya que el valor observado 5.41 está por debajo de lo deseado y de lo mínimo aceptado. Estos talleres deben servir para darles más promoción de los servicios que brinda la biblioteca.

Finalmente, la pregunta 5.5 referente a las charlas sobre recursos y servicios durante los semestres, los resultados indican un desconocimiento total de esta dimensión, alcanzando un valor negativo de 68.34, el más bajo registrado. Además, la adecuación es insuficiente, ya que el valor observado apenas llega a un 5.44, el cual está muy por debajo del mínimo aceptable de 6.39 y del valor deseado 7.78.

4.2.6. Nuevas demandas de los usuarios

En la última sección de la encuesta, a fin de identificar nuevas necesidades se realizaron dos preguntas abiertas para conocer la opinión de los encuestados. La primera pregunta es cuáles otros servicios le gustaría recibir de parte de la Biblioteca.

Al analizar las respuestas a esta pregunta, se observó una tendencia clara hacia la solicitud de mencionar las necesidades más comunes, entre las que podemos señalar:

- Computadoras con internet y programas más actualizados.
- Cafetería, aunque sólo sea para café o té.
- Servicios más digitalizados.
- Internet más accesible y rápido.
- Que la Biblioteca tenga horario 24 horas.

- Más disponibilidad de computadoras.
- Acceso gratis a las computadoras.
- Que se desarrolle talleres de tecnología.
- Que los periódicos estén en línea.
- Computadoras actualizadas con programas de diseños.
- Proyectar documentales de historia.
- Sala de conferencia privada.
- Círculo de lectura.
- Centro de copiado.
- Aulas para estudiar cerradas.
- Concursos que fomenten la lectura.
- Más lugares de estudios individuales.
- Zona de refrigerio.
- Máquinas de café y snacks.
- Presentación de obras.
- Concursos de lecturas.
- Espacio de estudio los fines de semanas.
- Cubículos cerrados para mayor concentración.
- Área de convivencia.
- Cafetería para tomar por lo menos café sin salir de la biblioteca.
- Venta de artículos académicos.
- Impresión de documentos.
- Préstamos de laptops con Office y sin virus.

- Más charlas sobre los recursos.
- Crear una real sala de estudio.
- Explicación breve del uso de la biblioteca.
- Espacio de relajación estudiantil.
- Área de trabajo grupal.
- Wifi gratis y rápido.
- Servicio de fotocopias más económicas.
- Hacer exposiciones alusivas a las fechas hitos de nuestro país e institución.

Finalmente, la segunda pregunta que también es abierta aplicada a los encuestados que a la letra dice: consigne en este espacio cualquier inquietud, comentario, opinión, sugerencia u observación que desee hacer acerca de la Biblioteca o bien de la encuesta que acaba de llenar.

La pregunta abierta permitió recopilar un conjunto de sugerencias y observaciones por parte de los usuarios, las cuales serán fundamentales para elaborar un plan de mejora integral. Veamos lo que los encuestados indicaron:

- Que el personal atienda a la hora de necesitar cualquier información.
- Hay mucho ruido en las salas, hablan en forma escandalosa.
- Poner música a bajo volumen en ciertas áreas.
- Mejorar los servicios sanitarios.
- Más libros actualizados y especializados sobre todo en las áreas científicas.
- Horario 24 horas pero que la biblioteca cierre mínimo a las 10:00 p.m.

- Sillas más cómodas.
- Tener más conectores eléctricos en la Biblioteca.
- La sala de estudio debe tener más silencio.
- Que se le preste las computadoras sin pagar.
- Más espacio de trabajos grupales, y espacios más definidos.
- Mejorar el mobiliario, sillas más cómodas.
- Mejorar la iluminación y ventilación.
- El personal es grosero y mal educado.
- Que se coloque más información en la WEB sobre los servicios.
- Ampliar el ancho de banda del Wifi.
- El personal no sabe cómo conectarse a las bases.
- El personal de atención al público se hace invisibles por momentos.
- El personal de atención al público debe conocer donde se encuentra el material impreso.
- Hay filtraciones en el tercer piso en tiempos lluviosos.
- Que se verifique que los lavamanos de los baños funcionen.
- Los espacios son buenos, pero hay que trabajar en el área de la tecnología, redes sociales, páginas web, más computadoras.
- Que las personas no duerman en el lugar.
- Hay personas escuchando música en los celulares.
- Tener personal más calificado, amable y servicial.
- Debe mejorar la infraestructura a veces llueve y se llenan de charco en la entrada.

- Contar con un ascensor en mejores condiciones.
- Que se actualice el personal.
- Papel higiénico en los baños.
- Zona para cargar celular.
- El último piso debería ser para trabajos en equipo o en grupo, no el sótano porque es muy pequeño y no cuenta con internet.
- Invitar más escritores panameños e internacionales.
- La encuesta está muy bien y es importante para conocer la situación actual de la biblioteca y que se siga usando.
- Más promoción en redes sociales.
- Fomentar la lectura.
- Organizar centros de acopios para los que quieran donar sus libros.
- Digitalizar poco a poco la colección que se encuentra en la Sección de Colecciones Especiales.
- Mejorar la calidad de las impresiones que se hacen.
- Cambiar los teclados de las computadoras.
- Que se alargue el préstamo de libros mínimo 5 días.
- Hay personal que al momento de pedir una computadora tienen un rostro no muy adecuado y; por lo tanto, no inspiran confianza.
- Me siento satisfecho con su atención.
- Mejorar el servicio de información.
- Que los trabajadores sean más atentos a las necesidades del estudiante.
- Espacio más amplio para hacer los trabajos en equipo.

- Seguridad para evitar la entrada de personas que piden dinero y otras que utilizan los baños para actos indecorosos.
- Más basureros en las áreas de estudio.
- Área de servicio de Internet con buena atención y bajo costo.
- Que el personal responda con amabilidad y haga llamadas de atención sin interrumpir el estudio de los demás.
- Venta de libros.
- Actualizar los equipos tecnológicos.
- A veces cierran los baños muy temprano.
- Más computadoras con diversidad de programas.
- Mejorar la iluminación y toma corriente.
- Mesas para laptop.
- Que por lo menos la sección de Circulación esté abierta hasta las 9:30 y un bibliotecario esté a cargo.
- El área de servicio extendido es buena, pero no hay baños disponibles
- El personal del turno de la noche debe ser más amable.
- Se debe controlar a los usuarios porque desconcentran a los demás.
- Un área para trabajar en grupo con tablero o proyector.
- Los espacios son muy grandes y hay muchos usuarios juntos.
- Mejorar la señalización de espacios.
- Aromatizar el lugar.
- Arreglar las mesas de dibujo.
- Mejorar la velocidad de Internet en el sótano.

- Se deben realizar ferias de libros.
- Ser más amables en todas las secciones.
- Más tiempo del uso de la Biblioteca para el turno nocturno, oportunidad que los estudiantes del turno nocturno que trabajan utilicen la biblioteca.
- No se encuentran todos los libros que están en el catálogo en línea.
- Espacio para comer.
- Mejorar la atención de los usuarios en la fotocopidora.
- Buen trato para todos no sólo a los profesores.
- Más libros actualizados y especializados sobre todo en las áreas científicas.
- Más espacio de trabajos grupales.
- Más actividades con mejor publicidad.
- Hacer concurso de lecturas.
- La sala de estudio debe haber más silencio.
- Mejor calidad de internet para los dispositivos propios.
- Que no se llene boletas impresas.
- Me gusta aquí es cómodo.
- Falta alimentación eléctrica para las mesas.
- La mayoría del personal es grosero y mal educado.
- Controlar el ruido.
- Que el horario del cierre sea después de las 8.
- Clasificar área de estudio y de hacer tareas.
- Mejorar la atención.

- Debería haber espacios específicos para cada ocasión, espacio de estudio donde no debe haber ruido y debe ser individual.
- Modernizar los baños.
- Cambiar las pantallas de las iluminarias porque están amarillas del uso.
- Dar un buen servicio y trato al público adecuado.
- Tener personal más calificado, amable y servicial.

Después de los resultados se ve la hipótesis nula H_2 planteada en el marco metodológico: “Los servicios que oferta la BISB no satisfacen a las necesidades y demanda de los usuarios”, dos variables:

- los servicios que ofrece a la biblioteca (variable independiente),
- satisfacen a la necesidad y demanda de los servicios (variable dependiente).

Los usuarios son 150 unidades, se encuentra que la BISB frecuentan “a diario” 43.5 %.

Las impresiones se encuestan de los encuestados:

- impresiones de los usuarios a cerca del servicio: VM: 6.4; VD: 8.2; VO: 6.65;
- la biblioteca como lugar o espacio: VM: 7.3; VD: 8.6; VO: 7.2;
- acceso y control a los recursos: VM: 6.69; VD: 8.42; VO: 6.41;
- difusión de los servicios de información: VM: 6.31; VD: 7.92; VO: 5.65;
- nuevas demandas de los usuarios:
 - ¿Cuáles otros servicios le guastarán de parte a la biblioteca?: contestaron 36 preguntas.
 - ¿Consigne este espacio cualquier inquietud, comentario, opción, sugerencia y la observación que hacer acerca de la biblioteca ...?: contestaron 94 preguntas.

La hipótesis nula H_2 : “los servicios oferta la BISB: no satisfacen las necesidades y demanda de los usuarios”, se asigna en la tesis el capítulo cinco la Propuesta.

CAPÍTULO 5:

PROPUESTA

5.1. Propuesta: Plan de mejora de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar

El análisis de los datos obtenidos de la encuesta a los usuarios ha puesto de manifiesto la importancia de llevar a cabo una serie de acciones orientadas a mejorar la calidad percibida por los usuarios sobre los productos y servicios que se ofrecen.

Para llevar a cabo esta propuesta, es fundamental contar con el apoyo tanto de las autoridades del SIBIUP como de la administración central de la Universidad de Panamá. Su compromiso es indispensable, dado que la implementación de esta iniciativa requiere de la participación de diversos sectores universitarios y del personal bibliotecario.

A continuación, presentamos las propuestas de mejora organizadas por dimensión: valor afectivo del servicio, espacio físico de la biblioteca y acceso a los recursos de información.

5.2. Objetivo

Mejorar significativamente la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios que a diario ofrece la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, Universidad de Panamá, con el fin de incrementar el uso de los servicios.

5.3 Dimensión de valor afectivo del servicio

Es necesario que el personal bibliotecario adopte un enfoque más proactivo, anticipándose a las necesidades de los usuarios y brindando un servicio personalizado que fomente la confianza en el bibliotecario y en el uso de los recursos de la biblioteca.

Considerando lo mencionado, sugerimos:

- **Programa de capacitación al personal:** Diseñar y ejecutar un plan de capacitación continuo para el personal de atención al usuario, con el objetivo de fortalecer sus habilidades en atención al cliente, búsqueda y recuperación de información, comunicación asertiva, trabajo en equipo y manejo de las herramientas digitales disponibles (bases de datos y portal web).
- **Programa de reclutamiento y selección del personal:** Con relación a la contratación del personal para el área de biblioteca se requiere no solo de un título en Bibliotecología; sino también, de un conjunto de competencias específicas para la atención al usuario. Por ello, proponemos implementar un proceso de selección que incluya entrevistas realizadas por profesionales expertos en atención al público, quienes evaluarán las habilidades y aptitudes de los candidatos.
- **Encuesta para conocer la satisfacción del Recurso Humano:** Con el fin de mejorar las condiciones laborales y la calidad de los servicios, proponemos la realización de una encuesta de satisfacción entre el personal de la biblioteca

Los resultados de esta encuesta servirán como base para realizar una reunión con todo el equipo, donde se discutirán las propuestas de mejora y se presentarán a las autoridades del SIBIUP.

5.4. Dimensión de la biblioteca como lugar

La comodidad del usuario en nuestras instalaciones es un factor clave para garantizar la calidad de nuestros servicios. Un espacio bien diseñado y acondicionado contribuye a que los usuarios puedan aprovechar al máximo los recursos de la biblioteca y alcanzar sus objetivos.

Los resultados de la evaluación revelaron que, aunque las instalaciones cumplen con los requisitos mínimos, no satisfacen completamente las expectativas de los usuarios. La encuesta reveló un bajo nivel de satisfacción. Los usuarios destacan la necesidad de reducir el ruido, la falta de espacios específicos para estudio y trabajo en grupo, y la señalización inadecuada.

Con base en lo anterior, se plantean las siguientes propuestas:

- **Campaña para disminuir la contaminación acústica y sonora**

Implementar una campaña informativa a través de carteles colocados en diferentes puntos de la biblioteca, recordando a los usuarios la importancia del respeto a los demás.

Los carteles enfatizarán el uso de audífonos para escuchar música, la utilización de las salas designadas para trabajo en grupo y el control del uso del celular. Además, se capacitará al personal bibliotecario para que refuerce estos mensajes de manera personalizada.

- **Rediseñar espacios para diferentes actividades:** Proponemos reasignar la Sala de trabajo en grupo del sótano como Sala de estudio individual. Debido a su ubicación alejada, es difícil supervisar el uso de este espacio y garantizar un ambiente adecuado para el trabajo en grupo. Además, sugerimos convertir la Sala de Estudio de la primera planta en una Sala de trabajo en grupo. Por último, proponemos dividir la Sala de estudio de la Hemeroteca con una pared de vidrio para crear un área de consulta y otra de estudio individual.
- **Espacio para que los usuarios consuman sus alimentos:** Actualmente existe una cafetería en la biblioteca, pero su uso está restringido al personal de la biblioteca. Dado que los usuarios han expresado su interés en contar con un espacio para consumir alimentos, proponemos abrir esta cafetería al público en general. Un horario flexible permitiría a los usuarios traer sus propios alimentos y adquirir snacks en una máquina expendedora. Esta medida evitaría el consumo de alimentos en las salas y pasillos.
- **Acondicionar las áreas con equipo y mobiliarios:** Con el objetivo de optimizar las instalaciones, se propone realizar las siguientes mejoras: equipar todas las áreas de estudio con mobiliario adecuado, aumentar el número de

tomas de corriente y mejorar la velocidad de internet, especialmente en el sótano. Estas acciones permitirán ofrecer un entorno de trabajo más cómodo y eficiente para todos los usuarios.

5.5 Dimensión de acceso y control de los recursos de información

A pesar de que los resultados obtenidos en esta dimensión cumplen con los estándares establecidos, las respuestas de los usuarios indican que existe un margen de mejora significativo. Considerando las opiniones de los encuestados, proponemos las siguientes acciones:

- **Página Web que ofrece la Biblioteca:** Para garantizar que la página web del SIBIUP responda a las necesidades de los usuarios, se propone crear una comisión de trabajo que se encargue de realizar una revisión integral del sitio. Entre los objetivos de esta comisión se encuentran modernizar el diseño, mejorar la usabilidad y habilitar un canal de comunicación para recibir sugerencias de los usuarios.
- **Actualización de los recursos bibliográficos:** Con el objetivo de mantener actualizada y enriquecida nuestra colección, solicitamos un aumento del presupuesto destinado a la adquisición de nuevos materiales impresos y

electrónicos. Priorizaremos aquellos recursos que respondan a las necesidades de investigación y estudio de nuestros usuarios.

- **Acceso a los recursos impresos y en línea:** Para evaluar la pertinencia y utilidad de las bases de datos ofrecidas en el portal, proponemos realizar un estudio que involucre a estudiantes, docentes y bibliotecarios, analizando tanto los recursos suscritos como aquellos de acceso libre.

5.5. Difusión de los recursos de la biblioteca

Para garantizar que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de la Biblioteca, es necesario intensificar las acciones de difusión de nuestros servicios. Al informar de manera clara y concisa sobre las opciones disponibles, tanto presenciales como digitales, podremos aumentar el número de usuarios y mejorar su experiencia.

- Elaborar guías detalladas de todos los servicios que ofrece la biblioteca y publicarlas en nuestra página web.
- Ubicar en el vestíbulo de la biblioteca un espacio dedicado a la exhibición permanente de las últimas novedades bibliográficas de cada sección.
- Con el fin de ampliar nuestra presencia en línea y llegar a un público más amplio, realizar un análisis de las redes sociales utilizadas actualmente. Los resultados de este estudio servirán para identificar nuevas plataformas y desarrollar estrategias de marketing digital para promocionar los productos y servicios.

- Colaborar estrechamente con las bibliotecas del SIBIUP de la Universidad de Panamá para promover y difundir de forma conjunta el programa de formación de usuarios.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el estudio, los resultados permiten establecer las siguientes conclusiones:

- El valor afectivo del servicio es catalogado como positivo, sin embargo, debe mejorarse ya que los usuarios no reciben atención personalizada por parte del bibliotecario, y que muchas veces no comprenden lo que los usuarios necesitan.
- Las instalaciones de la Biblioteca, aunque cumplen con los requisitos mínimos, no satisfacen completamente a los usuarios, reflejando una percepción con un bajo nivel de satisfacción.
- La falta de difusión efectiva sobre los servicios y el funcionamiento de la biblioteca impiden que muchos usuarios, actuales como potenciales, aprovechen al máximo los recursos disponibles.
- Con relación al acceso y control de los recursos de la información se debe lograr una mejora continua, debido a que la población que más utiliza los servicios en esta biblioteca es la población más joven y quienes están a la vanguardia del uso de la tecnología.
- A pesar de algunas valoraciones positivas obtenidas en la encuesta, es necesario redoblar esfuerzos para ofrecer un servicio de excelencia en

todas las dimensiones ya que la satisfacción de los usuarios debe ser de prioridad en la biblioteca.

- Esta investigación, corrobora la utilidad del modelo LibQual+ para recopilar datos precisos y relevantes sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios. Esta información es fundamental para tomar decisiones basadas en evidencia y mejorar continuamente la calidad de los servicios ofertados.

RECOMENDACIONES

Considerando los hallazgos expuestos, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Impulsar un programa de desarrollo profesional continuo para el personal de servicios, con el fin de optimizar la atención al usuario y fortalecer el vínculo con la comunidad universitaria.
- Gestionar un presupuesto robusto para el SIBIUP, con la finalidad de invertir en tecnología, adquirir recursos informáticos, desarrollar las colecciones y mejorar la infraestructura y permitir un crecimiento integral de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.
- Desarrollar programas de formación permanente para usuarios, que incluya talleres de alfabetización informacional, uso de redes sociales y otras herramientas digitales, con el objetivo de evaluar y mejorar continuamente las competencias informativas de nuestra comunidad.
- Implementar las acciones propuestas para mejorar continuamente la percepción y el uso de los servicios bibliotecarios por parte de la comunidad universitaria, tanto en el entorno físico como digital.
- Realizar evaluaciones periódicas de los servicios de la biblioteca para garantizar que se cumplen con las expectativas de los usuarios para identificar

oportunidades de mejora y desarrollar nuevos servicios basados en sus necesidades.

- Con el fin de garantizar una mejora continua en la calidad de los servicios bibliotecarios y satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva, se sugiere la incorporación del modelo LibQUAL+ como una práctica estándar en la evaluación y planificación de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Echenique, M., Cárdenas Izquierdo, L., Bellas Vilariño, M. y Santiesteban Gómez, I. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed*, 15(4).
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n4/aci07407.pdf>
- Campos de Sánchez, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Artes e impresiones Durbin.
- Castillo Sánchez, Octavio. (2003). Estructura y organización general del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá – SIBIUP.
- Castro, L. D. (16 de enero de 2017). Biblioteca Simón Bolívar de la Universidad de Panamá. <https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=reportajes&id=69>
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. (2012). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. CONPAB/IES.
https://dgesum.sep.gob.mx/storage/recursos/red_bibliotecas/WxQAx1font-Normas.pdf
- Cubillos Rodríguez, M. C., y Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
[file:///C:/Users/pc281785/Downloads/El concepto de calidad Historia evolucio.pdf](file:///C:/Users/pc281785/Downloads/El%20concepto%20de%20calidad%20Historia%20evolucion.pdf)
- Figueredo Figueredo, A. L., Figueredo Matos, M. de la C., y Aponte Cabrera, C. (2013). La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Biblios Journal of Librarianship and Information Science*, (50), 27–32.
<https://biblios.pitt.edu/ojs/biblios/article/view/77/152>
- Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada". Universidad de Murcia.
[https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/47176/1/Gestion de Bibliotecas Gomez-Hernandez 2002.pdf](https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/47176/1/Gestion%20de%20Bibliotecas%20Gomez-Hernandez%202002.pdf)

- Herrera Jiménez, R. (2006). El concepto de calidad: un marco conceptual. Ingeniería. *Revista de la Universidad de Costa Rica*, 16(1), 107-121
<https://www.redalyc.org/pdf/441/44170517008.pdf>
- Huamán-Huriarte, R., Alfaro-Mendives, K., y Román, C. V. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (31), 5.
<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a05n31.pdf>
- Maderuelo Fernández, J. A. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 41-54. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1131-57682002001000004%20&script=sci_arttext&tlng=es
- Marín-Gavilán, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*.
<http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Marquina, J. (13 de enero 2023). Las principales funciones y servicios de la biblioteca del siglo XXI.
<https://www.julianmarquina.es/las-principales-funciones-y-servicios-de-la-biblioteca-del-siglo-xxi/>
- Medina Suarez, J. (20 de junio 2024). La biblioteca, ¿es el corazón de la universidad?
<http://www.infotecarios.com/la-biblioteca-es-el-corazon-de-la-universidad/>
- Monfort, M., Defante, L. R., De Oliveira, L. F. y Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(2), 276-293.
<https://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n2/v22n2a06.pdf>

Moscoso, P. (2003). *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el espacio europeo de enseñanza superior*. Universidad de Alcalá.

https://repositoriorebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/977/ICRAI2003_MisionBibliotecasUniversitariasanteEEES_PMoscoso.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez Collado, D. M. del C. (2015). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): pilar de la educación superior*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia].

<https://www.tdx.cat/handle/10803/362657>

Pérez Pupo, A., Lores Cruz, A., Pérez Randiche, L., Lores Cruz, A., y Díaz Rojas, Y. V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=es.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Espasa Libros.

Ruiz Vaca, J. O. y Martínez Arellano, F. F. (2010). Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios.

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion de la calidad en bibliotecas](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion%20de%20la%20calidad%20en%20bibliotecas).

Sánchez Ambriz, G. y Flores Paredes, J. (2013). La gestión del conocimiento en las Bibliotecas Universitarias: ¿el qué, cómo y para qué? *Palabra clave*, 2(2), 24-39. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5648/pr.5648.pdf

Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C.L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio*, 18(35), 57-76.

<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

- Torres Santo Domingo, Marta. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 20(080), 43-70. <https://www.redalyc.org/pdf/353/35308004.pdf>
- Young, H. y Belanger, T. (Eds.). (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://search.worldcat.org/es/title/19937730>

APÉNDICE

Encuesta para los usuarios de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Encuesta sobre calidad de los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar de la Universidad de Panamá

Este estudio de carácter académico es parte de los requisitos para la aprobación de la Tesis de maestría en Gestión de Información y Documentos de la Escuela de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades.

INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA ENCUESTA

- Tómese unos minutos para leer la totalidad de la encuesta.
- En algunas preguntas deberá escoger tres respuestas según sus intereses:
 - ✓ El nivel de servicio mínimo que aceptaría
 - ✓ El nivel de servicio que desearía recibir
 - ✓ El nivel de servicio que observa o percibe en la Biblioteca
- Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.

Toda la información que se recoja a través de la misma es totalmente anónima. Los datos procesados serán tratados exclusivamente desde el punto de vista estadístico.

I. PERFIL DEL USUARIO Y FRECUENCIA USO BIBLIOTECA

1.1 Sexo

1. ☐ Femenino 2. ☐ Masculino

1.2 Rango de edad

1. ☐ De 17 a 25 años 3. ☐ De 36 a 45 años
2. ☐ De 26 a 35 años 4. ☐ Más de 45 años

1.3 Tipo de usuario

1. ☐ Estudiante 2. ☐ Docente
3. ☐ Administrativos 4. ☐ Otros (especifique) _____

1.4 Frecuencia con que visita la Biblioteca

1. ☐ Diario 3. ☐ Mensual
2. ☐ Semanal 4. ☐ Otro (especifique) _____

II. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO. IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)																		
	Nivel de servicio mínimo que aceptaría		Nivel de servicio que desearía		Nivel de servicio que observó													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.1 El personal que atiende inspira confianza	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.2 Los usuarios reciben atención personalizada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.3 El personal muestra amabilidad con los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.4 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.5 El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.6 El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.7 El personal comprende las necesidades de los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
III. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR O ESPACIO (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)																		
	Nivel de servicio mínimo que aceptaría		Nivel de servicio que desearía		Nivel de servicio que observo													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.1 El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.2 El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.3 El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.4 El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

V. Difusión de los servicios de información que realiza la Biblioteca (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)			
	Nivel de servicio mínimo que aceptaría	Nivel de servicio que desearía	Nivel de servicio que observo
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.1.1 Boletines de noticias y novedades bibliográficas	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.1.2 Redes sociales	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.1.3. Programa de Formación de Usuarios que realiza la Biblioteca.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.2.1 Talleres de base de datos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5.2.2 Charla sobre recursos y servicios	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
VI. NUEVAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS			
6.1 ¿Cuáles otros servicios le gustaría recibir de parte de la Biblioteca? 1. _____ 2. _____ 3. _____			
6.2 Consigne en este espacio cualquier inquietud, comentario, opinión, sugerencia u observación que desee hacer acerca de la Biblioteca, o bien de la encuesta que acaba de llenar. 1. _____ 2. _____ 3. _____			

Gracias por su atención

Santiago, 21 de noviembre de 2024

SEÑORES

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Respetados señores:

La suscrita profesora de español Noris A. Barsallo certifica haber revisado la tesis de maestría: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA INTERAMERICANA SIMÓN BOLÍVAR DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ, 2018**, de la estudiante: **AURA ELENA CALDERÓN CASTILLO**, con identidad personal número: 2-133-567. A su vez, doy fe de que el documento cumple satisfactoriamente con la ortografía y sintaxis, exigidos por el idioma español.

Atentamente,

Profa. Noris A. Barsallo

C.I.P. 9-130-657