

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN**

SERVICIO AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BIBLIOTECA EN
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.

Presentan:

STEVEN DE LA ROSA BARRIOS
DUBYS VILLARREAL TORRES

Director:

JESÚS GARCÍA GUILIANY

Co-director:

KENNY GARCÍA OLGUEDO

Proyecto de grado como parte de los requisitos para optar al título de:
MAGISTER.

Junio del 2020.

**INSTITUTO DE POSGRADOS
BARRANQUILLA, ATLÁNTICO
REPÚBLICA DE COLOMBIA**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

Proyecto de grado
Como parte de los requisitos para obtener el título de:
Magíster Administración de Empresas e Innovación

Presentan:

Steven De la Rosa Barrios
Dubys Villarreal Torres

Dirigido por:

Jesús García Guilianny
Kenny García Olguedo

Panel de sustentación

Jesús García Guilianny
Directora

Firma

Kenny García Olguedo
Codirector

Firma

XXXXX
Primer jurado

Firma

XXXXX
Segundo jurado

Firma

PhD. Ronald Prieto Pulido
Decano de la Facultad Administración y
Negocios

PhD Magda Monsalve Peláez
Director de la Maestría Administración de
Empresas e Innovación

Junio del 2020

**Instituto de Posgrados
Barranquilla, Colombia**

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación quiero dedicárselo con todo el cariño a alguien muy especial, que me enseñó que con disciplina, valores y determinación, se puede lograr todo lo que cada uno se propone. Este proyecto al igual que cada peldaño de mi vida ha sido gracias a sus palabras, guía y dedicación; y aunque hoy no estés en este mundo terrenal te dedico mis logros y triunfos hasta donde estés madre amada.

Con amor para ti María del Rosario Torres De Villarreal.

Dubys Villarreal.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, queremos darle las gracias a Dios por permitirnos tener el privilegio de realizar esta Maestría, a nuestros familiares por cada apoyo y motivación durante este proceso. También agradecemos de manera especial a nuestros mentores la Dra. Ana Blanco Ariza y al profesor Enrique Melamed Varela, por su valiosa guía e instrucción para la elaboración de este proyecto. Así mismo, agradecemos de manera especial a nuestro tutor, el Dr. Jesús García, quien se dedicó pacientemente y con esmero durante todo el proceso al igual que nuestro co tutor el Mg. Kenny García. Así mismo, deseamos agradecerle a profesor Rafael García, por la orientación en todo lo relacionado estadísticamente y por supuesto, a la muestra de los usuarios de la biblioteca objeto de estudio, por su voluntad y dedicación para dar a conocer su opinión respecto a la temática estudiada. Finalmente, gracias a la Universidad Simón Bolívar, a la Facultad de Administración y Negocios y su Maestría en Administración de Empresas e innovación, por todo el conocimiento investigativo inculcado y por la formación integral impartida.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT..... | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 1.1. Descripción del problema | 5 |
| 1.2. Formulación del problema | 7 |
| 1.3. Operacionalización del problema..... | 7 |
| 1.4. Objetivos de investigación..... | 8 |
| 1.4.1. <i>Objetivo general</i> | 8 |
| 1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> | 8 |
| 1.5. Relevancia y pertinencia | 8 |
| 1.6. Delimitación y alcance..... | 10 |
| CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA | 12 |
| MARCO REFERENCIAL..... | 13 |
| 2.1 Antecedentes | 13 |
| 2.2 Teorías relevantes | 15 |
| 2.2.1 Servicio | 15 |
| 2.2.2 Cliente..... | 16 |
| 2.2.3 Servicio al cliente..... | 16 |
| 2.2.4 Calidad..... | 17 |
| 2.2.5 Calidad del servicio..... | 18 |
| 2.2.6 Satisfacción | 18 |
| 2.2.7 Satisfacción del cliente | 19 |
| CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO | 24 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 25 |
| 3.2. Métodos..... | 25 |
| 3.3. Definición de variables | 27 |
| 3.3.1 Hipótesis | 28 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.4 | Herramientas y estrategias metodológicas | 29 |
| 3.4.1 | <i>Fuentes primarias</i> | 31 |
| 3.4.2 | <i>Fuentes secundarias</i> | 31 |
| 3.4.3 | <i>Unidades de análisis</i> | 31 |
| CAPITULO 4. RESULTADOS | | 33 |
| 4.1. | Percepción de los usuarios sobre el servicio al cliente en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla y las posibles desviaciones en este proceso | 34 |
| 4.2. | Elementos que determinan la satisfacción de los usuarios en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla. | 45 |
| 4.3. | Relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla..... | 56 |
| 4.4 | Discusión..... | 58 |
| 4.5 | Oportunidades de mejora | 61 |
| 4.6 | Propuesta de mejora | 61 |
| CONCLUSIONES Y LIMITACIONES | | 73 |
| LISTA DE REFERENCIAS | | 75 |
| ANEXOS | | 80 |
| Anexos 1. Instrumento aplicado para recolección de datos | | 80 |
| Anexo 2. Matriz de congruencia de variables..... | | 90 |

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definición de variables

Tabla 2. Cálculo de la confiabilidad del instrumento (Prueba piloto)

Tabla 3. Cálculo de la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4. Tamaño de la población y muestreo.

Tabla 5. Percepción de los usuarios de biblioteca respecto al servicio al cliente.

Tabla 6. Resultado de los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios

Tabla 7. Variables correlacionadas

Tabla 8. Correlación entre variables.

Tabla 9. Brief

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Percepción de los usuarios frente a la actitud del personal de la biblioteca objeto de estudio.

Gráfica 2. Percepción de los usuarios frente a la disponibilidad de los recursos de la biblioteca objeto de estudio.

Gráfica 3. Percepción de los usuarios frente a la actualización de los recursos de la biblioteca objeto de estudio.

Gráfica 4. Análisis de la percepción de los usuarios frente al tiempo de respuesta de la biblioteca objeto de estudio.

Gráfica 5. Análisis de la percepción de los usuarios frente a los horarios de atención de la biblioteca objeto de estudio

Gráfica 6. Elementos de satisfacción de los usuarios

Gráfica 7. Elementos de satisfacción de los usuarios

Gráfica 8. Elementos de satisfacción de los usuarios

Gráfica 9. Elementos de satisfacción de los usuarios

Gráfica 10. Elementos de satisfacción de los usuarios

Gráfica 11. Elementos de satisfacción de los usuarios

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ejes que presentan oportunidades para mejorar

Figura 2 .Medios de Comunicación a implementar

Figura 3. Planos actúales - biblioteca objeto de estudio

Figura 4.Planos propuestos - biblioteca objeto de estudio

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento aplicado para recolección de datos

Anexo 2. Matriz de congruencia de variables.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de una biblioteca de una universidad privada en la ciudad de Barranquilla. La población estuvo conformada por 5.098 personas que visitaron la biblioteca durante el periodo de 2020 -1. Con una muestra aleatoria de 357 usuarios. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y diseño no experimental, transversal; como resultados se evidenció que existe relación entre el servicio al cliente y la satisfacción. También se obtuvo que los usuarios, tienen una percepción relativamente favorable de los servicios ofrecidos por esta biblioteca, sin embargo, hay algunos aspectos puntuales por mejorar como lo son la actitud del personal en caso de presentarse quejas o reclamos y la poca disponibilidad de los equipos de cómputos para el uso de los usuarios, los espacios de infraestructura y la promoción del servicio interbibliotecario. Finalmente, de este proyecto surgió una propuesta de mejora, que conlleve a regenerar tanto los procesos de servicios al cliente como la satisfacción de los mismos y en su defecto mejor la imagen de la biblioteca objeto de estudio.

Palabras clave: Servicio, cliente, satisfacción, calidad, bibliotecas

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between customer service and satisfaction of the users of a private university library in the city of Barranquilla. The population comprised the 5,098 users who visited the library during the academic period 2020-1, from which a random sample of 357 users was selected. A quantitative approach of correlational type and non-experimental, cross-sectional design was used. Results point to an evident relationship between customer service and user's satisfaction. It was also found that users have a relatively favorable perception of the services offered by this library, however, there are some specific aspects to improve such as the attitude of the staff when addressing complaints, the low availability of computer equipment for research, infrastructure and the promotion of inter-library service. Finally, this research presents a proposal for improvement in order to regenerate both customer service processes and customer satisfaction and thus improve the image of the library under study.

Key-words:

Service, customer, satisfaction, quality, libraries

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es un proceso orientado a dar respuestas a las necesidades, solicitudes, requerimientos y soluciones oportunas a las quejas o reclamos presentados por parte de los usuarios. En otras palabras, el término de servicio al cliente hace referencia a las prestaciones que las empresas ofrecen a sus clientes y que estos últimos pueden percibirlo de manera positiva o negativa, dependiendo del impacto que el servicio genera en la satisfacción de los mismos. En este sentido los clientes forman parte vital de cualquier empresa. No obstante, son pocas las organizaciones que tiene claro este aspecto, que de alguna manera determina la estabilidad y proyección de toda organización y es precisamente de donde se despliega gran parte del éxito que puede tener toda empresa independientemente del sector en que se desempeña.

Por otro lado, las organizaciones tienen la necesidad de ser más visibles y por ello, han buscado la manera evolucionar, para dar respuestas al entorno en cual se desarrollan y así entrar al mundo de la competitividad, mediante estrategias e interacción de herramientas que permiten alcanzar los objetivos trascendentales de la empresa y la satisfacción de sus usuarios. Sumado a lo anterior, las compañías están haciendo reajustes en materia laboral (direccionados) para a mejorar indicadores de desempeños, comercialización de bienes o servicios y todo cuanto apunte a mejorar su calidad empresarial. Pero para lograr esa mejoría, principalmente para el caso de la comercialización de servicios, es de gran importancia conocer de primera mano la percepción que tienen los usuarios respecto al servicio, para así diagnosticar posibles desviaciones ó errores en el proceso y luego establecer mejoras que conlleven a la satisfacción de los mismos.

La situación descrita anteriormente es válida también para las bibliotecas, como dependencia vital en las universidades para formación de profesionales íntegros e integrales, por cuanto complementa la generación de competencias adquiridas en el aula ya sea en el tema de servicio

al cliente u otra temática. Las bibliotecas también contribuyen e incentivan la gestión del conocimiento, tanto de docentes como de estudiantes que hagan uso de recursos que disponen en éstos espacios. Todo lo expuesto anteriormente, es lo que nos motiva a estudiar a fondo la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de una biblioteca privada en la ciudad de barranquilla y así brindar posibles propuestas de mejora continua en esta área y contribuir a la generación de conocimientos en la temática abordada. De esta forma, la presente investigación está estructurada en cuatro capítulos que se presentan a continuación:

El capítulo I está conformado por el planteamiento del problema, en el cual se expone el asunto o la temática que se tiene como objeto de estudio, con el fin de determinar, orientar y justificar el desarrollo de este proyecto la investigación. Otro de los aspectos que conforman este capítulo son los objetivos de la investigación, los cuales denotan y enmarcan la meta de dicho proyecto; la justificación de la investigación que no es más que el motivo y la relevancia por la cual se desarrolla este estudio; así mismo, la delimitación de la investigación en cuanto a temática, espacio y tiempo.

Por su parte el capítulo II se alimenta a través del marco teórico el cual hace referencia de todos aquellos proyectos que sirven como antecedentes y están relacionados con la problemática objeto de estudio. A su vez, está conformado por los fundamentos teóricos que soportan y explican los fenómenos y elementos relacionados con las variables de servicio al cliente y satisfacción de los usuarios.

El capítulo III hace referencia a la metodología de la investigación, su enfoque, el tipo de investigación, las fuentes primarias y secundarias utilizadas para obtener la información de este proyecto. Así mismo, contiene las herramientas y estrategias metodológicas utilizadas en esta investigación y a su vez, la población y muestra seleccionada. También incluye definición de las

variables y las hipótesis que se plantearon para la presente investigación.

Finalmente, el cuarto capítulo relacionado con los resultados de la investigación, donde se describen los principales hallazgos del estudio, se confrontan con teorías existentes, definiciones, conceptos, así como con las hipótesis y antecedentes para establecer los criterios de los investigadores respecto a los temas analizados, para así generar conclusiones y recomendaciones de mejoras que serán socializadas y divulgadas con el líder encargado del área para sus consideraciones.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad las organizaciones presentan cambios importantes en sus estrategias organizacionales, los cuales se reflejan en un número ilimitado de oportunidades e investigaciones alrededor del servicio al cliente y su incidencia al momento de evaluar la satisfacción de los usuarios en temas de prestación de servicios, la influencia de éstos al momento de tomar decisiones y cómo este mismo usuario es determinante en las ofertas y en las proyecciones empresariales, lo que al final, suele situar para las organizaciones una balanza para ser parte o no, de todo un universo de competencia.

De esta forma, para ser competitivos, se necesita entre otras cosas, disponer de servicios eficientes, que den respuestas oportunas a las expectativas de los clientes y que fortalezcan la percepción sobre la imagen de la empresa, así como también, que la empresa se dirija a un mejor desarrollo de los procesos, propiciando el alcance de los objetivos establecidos y generando el fortalecimiento empresarial

Lo descrito, es también una realidad para las instituciones de educación superior, las cuales día a día se preocupan por ofrecer servicios de calidad para fortalecer su imagen y contribuir a la sociedad mediante procesos de mejora continua, apoyándose en lineamientos establecidos por el ministerio de Educación nacional de Colombia, el cual promueve la formación integral de profesionales en aras de contribuir con ciudadanos de bien para el país.

Bajo esta premisa de formación, las bibliotecas dentro de cada institución, juegan un papel de suma importancia al momento de apoyar a sus usuarios en el proceso de transformar la información dada de primera mano como recursos bibliográficos en conocimiento. La eficiencia de las bibliotecas, se mide detectando si son oportunos los servicios prestados por cada unidad de información, esto se cuantifica a través de estadísticas, en donde generalmente suelen

registrarse el número de material con que se cuenta, el margen de circulación o consultas de recursos bibliográficos, el número de adquisiciones (compra, canje, donación) o el material existente por disciplina, entre otras; datos que tienen el propósito de contribuir a una sociedad el conocimiento de la realidad en el servicio ofrecido por dichas unidades de información y con esto el grado de satisfacción que los usuarios suelen referenciar al momento de utilizar la oferta de servicio.

En este caso, la biblioteca objeto de estudio está conformada por una dirección, coordinación y un grupo de analistas que forman parte del personal que labora en esta área día a día, para brindar un servicio oportuno y de calidad. Estos dos últimos calificativos, son claros a la hora de estipularlos estratégicamente pero que sin duda alguna genera duda al momento de evidenciar quejas y reclamos por parte de los usuarios de dicha área y es ahí donde suelen entrar a ser evaluados para validar si realmente se está cumpliendo con el significado de dichas palabras.

Este departamento como cualquier otra biblioteca, ofrece diversos servicios a su comunidad con el fin de fortalecer el desarrollo de aprendizaje de la academia a través de diversas ramas, áreas o programas de formación, tales como: préstamo de recursos bibliográficos, salas de estudio grupales, capacitaciones en bases de datos, salas de lecturas, préstamo interbibliotecario, visitas guiadas entre otros.

El equipo de trabajo de esta área, sustenta su práctica desde la declaración que tiene la biblioteca objeto de estudio a través de su reglamento, no obstante, recientemente los usuarios han manifestado a través del buzón de sugerencias, algunas inconformidades por parte del servicio que ofrece esta biblioteca en cuanto a su prestación o atención, debido, posiblemente a factores como el grado de compromiso o interés por parte de los funcionarios, los tiempos de respuestas suministradas por este departamento y la baja disponibilidad de recursos físicos y

espacios.

En opinión de los investigadores de este proyecto, de mantenerse la anterior situación en la biblioteca de la universidad privada objeto de estudio, pudiese darse deserción de quienes hacen uso del servicio, ocasionando el desmejoramiento de la proyección misma, que, como todo sistema de información, tiene como misión apoyar el proceso de aprendizaje y la calidad en la formación profesional e integral de sus usuarios. Por lo que resulta importante fortalecer la prestación de los servicios y con este la satisfacción de los beneficiarios, lo cual lleva a la formulación del siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema

¿Cómo es la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla?

1.3. Operacionalización del problema

- ¿De qué manera perciben los usuarios el servicio de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de barranquilla?
- ¿Qué elementos determinan la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla?
- ¿Cuál es la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla con el fin proponer oportunidades de mejoras que optimicen los servicios ofrecidos.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la percepción de los usuarios sobre el servicio al cliente en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla para detectar posibles desviaciones en el proceso.
- Describir los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla para tomar decisiones adecuadas y emprender acciones que impacten sobre el deseo de los usuarios.
- Determinar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla para proponer oportunidades de mejora que permitan su fortalecimiento.

1.5. Relevancia y pertinencia

Es necesario que las empresas de hoy forjen su interés en identificar y conocer la manera cómo funcionan los procesos de servicio al cliente en las organizaciones y como los usuarios perciben el mismo; esto con el fin de estar al tanto de las falencias o aspectos a mejorar y así ofrecer servicios de calidad que suplan las necesidades y expectativas de los clientes. El servicio al cliente es un tema que involucra a la humanidad, puesto que de cierta forma todas las personas han de ser clientes y por ello, demandan servicios. La presente investigación es de suma

importancia dado a que permite a que las empresas logren hacer introspección sobre cómo se encuentran hoy en día, frente a la proyección que desean en un mercado en donde satisfacer las necesidades de los clientes debe ser responder el 100% de su solicitud, logrando así potencializar su imagen y sobre todo la confianza del cliente, la cual es de vital importancia al momento de generar una excelente experiencia de servicio.

Desde el punto de vista teórico, este proyecto aporta a la generación de nuevas ideas y conocimientos relacionados con los temas de servicio al cliente y la satisfacción del usuario, puesto que se plantea estudiar la incidencia y relación de una variable sobre la otra y una vez determinada o evaluadas las hipótesis de esta investigación, se obtendrán unos resultados que muy seguramente afianzarán los conceptos de las variables analizadas y su relación entre sí. De igual manera gracias a la indagación minuciosa de autores y teorías que nutren este proyecto, será útil para unas futuras investigaciones.

En esta investigación se empleó una metodología con enfoque cuantitativo de tipo correlacional la cual es beneficiosa utilizar en los proyectos que se desee medir o validar una hipótesis basada en la percepción del investigador. Según López & Sandoval (2016), la investigación cuantitativa se basa en una técnica estructurada, porque busca la mediación de las variables inicialmente establecidas, cuyos criterios de validez son a través de pruebas, evidencias y significado estadístico. Es decir, que esta metodología es confiable e importante para este tipo de investigación porque permitirá evaluar de forma objetiva y cuantificada la manera que los usuarios de una biblioteca en la ciudad de Barranquilla perciben el servicio al cliente recibido y su grado de satisfacción por el mismo. Sumado a lo anterior, el hecho de realizar una investigación de tipo correlacional entre las variables, ofrecerá no solo aumentar el número de investigaciones en esas temáticas, sino que además validamos si existe realmente un efecto o

relación entre las variables servicio al cliente y satisfacción del usuario. Lo que a su vez conllevará a plantear unas hipótesis y propuestas de mejoras.

Finalmente, esta investigación puede ser tomada como referencia para aquellos directivos que buscan mejorar sus procesos en cualquier área que oferte cualquier tipo de servicios y con más precisión para aquellas instituciones en donde existen estos sistemas de información, que desean hacer introspección de sus procesos frente a todos los elementos que acarrearán en la prestación de los servicios, con el fin de poder generar confiabilidad, seguridad y agrado, que traducido en otras palabras, no es más que la satisfacción de los usuarios.

1.6. Delimitación y alcance

Esta investigación se encuentra enmarcada en el cuarto (4) ODS “Educación con Calidad” el cual busca de alguna manera erradicar el analfabetismo y asegurar eficacia en la educación, es ahí donde los sistemas de bibliotecas deben apuntar a promover de manera integral el acceso a la información en todos los campos del saber sin restricción ni limitaciones algunas, ejerciendo apoyo a la investigación, logrando una mayor visibilidad en los sistemas regionales y nacionales de ciencia, tecnología e innovación para incrementar la proyección internacional a través de la investigación pertinente y relevante. Así mismo este proyecto se orienta, apunta y apoya el foco temático No 7 de la misión de sabios “Ciencias Sociales y Desarrollo Humano con Equidad” en donde se prioriza la línea 7.5 “Estrategias Innovadoras en el Aula” donde propicia garantizar una educación de calidad que se refleje en las dinámicas innovadoras con propuestas orientadas en temáticas con base en la educación.

Por último, esta investigación se realiza bajo la línea de investigación denominada Desarrollo Gerencial y al grupo Gestión Organizacional de la Maestría en Administración de Empresas e

Innovación de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, y se realizó con los estudiantes y profesores que hacen uso de los servicios de biblioteca de la una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

El espacio de tiempo de la investigación se dio desde agosto de 2019 hasta Mayo de 2020, meses entre los cuales se determinó la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de esta biblioteca, con el fin de esclarecer y dar a conocer al líder de este departamento los resultados a través de un consolidado para la mejora en la calidad de los servicios que ofrecen a la comunidad académica.

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

En el 2016 se realizó una publicación titulada *El cliente como factor primordial en la cadena de suministro, enfoque servicio al cliente desde los proveedores*, la cual tuvo como autores Herrera, Ibáñez, Uribe & Romero. Esta investigación hace énfasis en cómo se presta el servicio al cliente dentro de la logística que manejan las pymes productoras y comercializadoras de productos cárnicos de bovino en la ciudad de Bogotá, esta información se obtuvo mediante cuestionarios tipo likert con cincuenta y dos preguntas acerca de las tres fases de servicio al cliente (pre transacción, transacción y post transacción). La finalidad fue optimizar todo el proceso de la cadena de distribución logística, del conglomerado Pymes del sector cárnico de bovinos en Bogotá, D.C., para responder rápida y flexiblemente a las demandas del mercado en entrega, calidad y garantizar una excelente atención al cliente.

Por su parte, Culebro-Trujillo, Contreras-Campos, Montiel-Jarquín, Barragán-Hervella, López-Cázares, García-Villaseñor & Romero-Figueroa (2017) dieron a conocer la satisfacción del personal de la salud que utiliza los servicios y fuentes de información electrónica de la biblioteca. El estudio descriptivo realizado en una unidad de alta especialidad obtuvo 100 encuestas, con satisfacción del 92% cuanto a la vigencia de las fuentes de información, del 93% respecto al tipo de fuentes disponibles para el uso, del 91% para disponibilidad de las mismas, del 89% para el acceso, del 84% para el tiempo asignado para el acceso, del 58% con respecto a la velocidad de la conexión, del 71% en las condiciones del equipo de cómputo, del 95% con respecto a la calidad de atención brindada por el personal bibliotecario y del 94% para a la asesoría recibida por el personal.

Por otro lado, Palacios, Ruz, Villa, & Salazar (2016) analizaron la calidad de servicios ofrecida por el Centro Cardiovascular del Magdalena Colombia, para mejorar los procesos de atención. Se fundamentó en un enfoque positivista, con un diseño no experimental, de campo, transversal; y un tipo de estudio descriptivo. La población estuvo conformada por 550 usuarios de dicha empresa donde 210 participaron voluntariamente en suministro de la información, así como 20 empleados de la misma. Los resultados muestran la necesidad de considerar la calidad del servicio con mayor tecnología para la comunicación y proceso de atención al usuario.

Así mismo, Rubio, Flórez & Rodríguez (2018) establecieron el nivel de satisfacción de los asociados de las cooperativas financieras del departamento del Tolima (Colombia), desde los servicios crediticios que ofertan. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; con alcance descriptivo y con diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo constituida por ocho (8) entidades financieras pertenecientes al sector cooperativo. El instrumento aplicado fue la encuesta, el cual relacionó factores como la tasa de interés, la agilidad de los asesores, los requisitos del crédito y la amabilidad del asesor. El hallazgo más representativo concierne al alto grado de aceptación revelado por los asociados a las cooperativas analizadas, lo cual constituye la base para la toma de decisiones estratégicas, no solo desde la perspectiva de mercadeo, sino a nivel corporativo y se sugiere persistir en las técnicas gerenciales que han conllevado a los logros obtenidos en materia de satisfacción de usuarios. Esta investigación fue de suma importancia para el actual proyecto de investigación puesto que este presentó como algunas variables juegan un papel crucial en la satisfacción de los usuarios; tales como la agilidad de los asesores en la prestación del servicio y la amabilidad de los mismos al brindar el servicio.

Por otro lado, Cisneros, Pérez, Hidalgo & Fuentes (2018) realizaron una la investigación

titulada *modelo de gestión GAP y la maximización en el nivel de satisfacción del cliente: caso restaurante casa blanca, en Ecuador*. En la cual, se planteó como propósito medir el rango de satisfacción percibido por clientes del referido restaurante. Para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario, se emplearon métodos analíticos y se planteó un modelo permitieran divisar las posibles falencias en el servicio. Los resultados mostraron que el rango de satisfacción es de 3,45 sobre 5, y como conclusión se puede afirmar que los factores motivacionales, la capacitación, y un buen sistema de retroalimentación, maximizan el nivel de satisfacción del cliente. El estudio mencionado se considera relevante por cuanto coloca en evidencia como afectan el aspecto motivacional y la capacitación de los empleados en su desempeño organizacional y que a su vez se verá reflejado en el agrado de sus clientes externos.

Dos Santos (2019) realizó una investigación titulada *Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén*, la cual tuvo como objetivo examinar los antecedentes de esa investigación para luego replantearlo y recomendarlo en el contexto universitario. Para obtener los resultados de esta investigación se tomó un muestreo aleatorio estratificado y se emplearon cuadrados parciales para evaluar el modelo de medida. Este estudio su relevante para el desarrollo de la presente investigación, puesto que aportó bases teóricas y planteamos referentes a la satisfacción de los usuarios de una universidad.

2.2 Teorías relevantes

2.2.1 Servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz 1998). Por su parte Fisher & Navarro (1994) definen el servicio como el conjunto de

actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen en relación a la venta o que se suministran en relación con las ventas. Es decir, que el servicio puede ser considerado como las acciones o prestaciones que brindan las empresas dentro de un proceso, con el fin de satisfacer necesidades del cliente.

2.2.2 Cliente

Francisco (2012) define al cliente como aquella persona que tiene necesidades y expectativas y requiere de respuestas favorables a ellas. En otras palabras, se puede afirmar que el término cliente está compuesto por los usuarios o personas que demanda un bien o servicio ya sea porque desean satisfacer una necesidad, por gusto ó simplemente por una determinación.

2.2.3 Servicio al cliente

Serna (2006), plantea que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. En este mismo sentido, Francisco (2012) expone que un eficiente servicio al cliente, se logra articulando las necesidades de los usuarios frente a una organización totalmente orientada a cumplir lo que el cliente espera. Por su parte, Keith (2001), señala que:

“Si usted tiene la idea común de que el servicio consiste simplemente en darles a los clientes lo que ellos desean, se sentirá acorralado cada vez que un cliente pida algo que usted no le pueda proporcionar. Pero si usted amplía su definición de servicio e incluye en ella satisfacer la multitud de necesidades menos obvias del cliente, nunca se verá en la situación de no poder prestarles a sus clientes alguna clase de servicio” p. (4-5)

Al respecto, Martínez (2007), citado por Morocho, T (2019), define la atención al cliente como el conjunto de actividades o procesos que realiza una organización al momento de ofertar un producto o servicio; dichas actividades deben proyectarse de acuerdo a las necesidades y preferencias del cliente para así llenar sus expectativas. Por ello, es necesario analizar

constantemente que es lo que desean y como lo desean los clientes, dándole la atención y respuestas oportunas, para que éste se sienta cómodo y satisfecho con la atención brindada.

2.2.4 Calidad

La calidad es el valor recibido a cambio de un precio pagado. La calidad tiene unos componentes que varían de acuerdo al grado de importancia de cada país. Entre algunos están los siguientes:

- Puntualidad
- Atención prestada
- Valores y principios

De igual manera, la gestión de la calidad consta de dos (2) responsabilidades para las organizaciones:

- La gestión de la calidad debe participar en la creación de políticas y estrategias que conlleven a que la empresa sea líder a través de la excelencia en la calidad total.
- Se debe proporcionar la calidad de los productos y servicios. Cada actividad y proceso en las diferentes dependencias, se debe desarrollar con altos niveles.

Por ejemplo, el departamento de marketing debe: Identificar las necesidades de sus clientes, comunicar las expectativas de los consumidores garantizar que los pedidos se entreguen correctamente y a tiempo, permanecer en contacto con el cliente para verificar que quedó satisfecho y recoger las ideas de mejora y comunicarlo al departamento indicado (Vértice, 2008).

2.2.5 Calidad del servicio

Calidad es producir un bien o servicio eficiente. Es hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

Para profundizar en el servicio al cliente y la calidad de éste, es relevante hacer mención de los aspectos determinantes para medir esta variable y que se detallan a partir de varios indicadores: primero la actitud del personal, el cual es entendido como los sentimientos y creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente/su compromiso con las acciones que se pretenden realizar y su comportamiento (Keith & Newstrom, 2003). Segundo, recursos disponibles o activos físicos, hace referencia al stock de factores disponibles y controlables por la empresa para desarrollar una determinada estrategia competitiva (Cuervo, 1993). Entre éstos recursos están los equipos de cómputos, libros, revistas, entre otros. Seguido, la actualización de los recursos, el tiempo de respuesta y horario de atención, los cuales forman parte del estudio y el análisis de esta investigación, partiendo que son indicadores que se afectan en un proceso de prestación del servicio en la biblioteca objeto de estudio.

2.2.6 Satisfacción

Por su lado, Jo (2002), define la satisfacción, como la respuesta de saciedad del cliente. Es un

juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que el producto o servicio en sí mismo, proporcionan un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Es decir, que la satisfacción está relacionada con el deleite o el valor que un bien o servicio le brinda al cliente.

2.2.7 Satisfacción del cliente

Respecto a la satisfacción al cliente Robles (2018, p 26) sostiene que “el resultado de la superación de la realidad frente a las expectativas del cliente” y que una vez se alcance la satisfacción, el cliente va a estar dispuesto a volver a pagar por ese producto/ servicio e incluso accede a recomendar la marca o empresa que oferta dicho servicio. Es decir que la satisfacción del cliente está relacionada con el cumplimiento de lo esperado por él, por tanto, si la experiencia de compra supera las expectativas se produce el gozo de la satisfacción; de lo contrario, quedará insatisfecho.

En tanto Kotler (1998), concibe la satisfacción del cliente como el grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no está a la altura de las expectativas, el cliente se siente descontento y si, por el contrario, el desempeño es igual a las expectativas, o las excede el comprador se siente satisfecho o complacido. Según Kotler las expectativas están directamente relacionadas con lo que el cliente espera y como éste mide lo que recibe.

Por otro lado, Pompa & Romero (2019) concluyen que la satisfacción del cliente es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo donde las percepciones se comparan con las necesidades y deseos del cliente; es decir, que la satisfacción o insatisfacción es la medición que el cliente obtiene de cuan amena o desagradable fue la experiencia de compra, obviamente

guiándose por unos expectativas o ideas previas a dicha experiencia. Vale la pena mencionar que saber satisfacer las necesidades de los clientes, permite que éstos sean dados a seguir comprando a esta empresa e incluso identificarse fielmente con ella.

De acuerdo con De Martino (2016), la satisfacción de los usuarios es multidimensional y cada día cobra mayor importancia gracias a que los clientes del siglo XXI están informados y contextualizados con las tendencias, lo que los hace ser más exigentes frente al servicio o producto que reciben. Esta situación hace un llamado a que las organizaciones apunten al mejoramiento continuo de la forma en que muestran y ofertan su servicio al cliente, para que al final sean reconocidas por la calidad total en esta temática.

En este sentido, Thompson (2006), citado por Sucasaire (2019) establece que la satisfacción del cliente está compuesta por tres elementos o dimensiones:

- ✓ **El Rendimiento Percibido:** Es el interés captado por el cliente al momento de adquirir un bien o servicio. Lo que conlleva al impacto de las opiniones de diferentes personas influyentes en el usuario, pero finalmente el usuario es quien determina su posición.

Como parte de esta variable intermedia se encuentra el indicador de la confiabilidad del servicio, quien actúa como la probabilidad de que un equipo o un sistema cumplan con su misión específica bajo condiciones de uso determinadas en un periodo determinado. Al igual que el desempeño de los recursos, lo cual está relacionado con la efectividad de los mismos. Seaschore (1967) citado por Sandoval, Montaña, Miguel & Ramos (2012) sustenta que el desempeño es la capacidad que tiene una empresa para explotar su entorno cercano para acceder a recursos escasos. En otras palabras, es la medida en que una organización o área, es capaz de cumplir sus objetivos.

Por su parte, las condiciones locativas, actúan sobre esta variable intermedia de la manera en que analiza todo un conjunto de características de la tarea, del entorno y de la organización locativa, las cuales interactúan produciendo alternativas positivas o negativas sobre la salud y comodidad de los usuarios.

- ✓ Las expectativas: Se trata de los anhelos que tiene el cliente, gracias a la consecuencia de las promesas emitidas por la entidad, por recomendaciones, compras anteriores, o el entorno familiar. En este punto, Kotler (2001) hace hincapié en que “un detalle sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente.

En el mismo contexto de la investigación y como parte de esta variable intermedia se analiza y reafirman las promesas de servicio como indicadores asociadas al cumplimiento de lo ofrecido por las empresas como parte de sus servicios y que se alinean a las expectativas de los clientes, en similitud a lo expuesto por autores como Zeithaml et al (1993) y Zeithaml & Bietner (2002), quienes manifiestan que la satisfacción de los usuarios está vinculada de alguna manera a la calidad del servicio y que su vez condicionadas a las promesas del servicio realizado, por cuanto esta contribuye a la construcción de expectativas del usuario.

Por su parte, la definición oficial de la usabilidad o experiencia de usabilidad, hace referencia al grado en que un producto puede ser usado para conseguir metas específicas con efectividad y eficiencia. Bevan, Kirakowski & Maissel (1991) citado por Leighton & García, (2003), plantean que existen tres visiones sobre la usabilidad, a saber: la orientación al producto, como una forma de medir términos de atributos ergonómicos del producto, la orientación al usuario, como una medida en términos del esfuerzo mental y de actitud del usuario frente al producto y el

rendimiento del usuario, que establece relación con la medida de cómo el usuario interactúa con el producto, poniendo el énfasis en cómo de fácil es el producto de usar y cuál es su aceptabilidad en el sentido de ser usado en el mundo real. Vale la pena resaltar que en la medida que el cliente tenga una positiva experiencia de usabilidad en el servicio, éste dará una buena referencia del mismo y muy seguramente lo recomendará.

- ✓ Los Niveles de Satisfacción: Después de la decisión de compra, los clientes manifiestan uno de los siguientes niveles:
 - Insatisfacción: Significa que el producto o servicio percibido, no es encantador para el cliente.
 - Satisfacción: Hace referencia al valor del beneficio que otorga el bien o productos recibido y que concuerda con lo esperado por el cliente.
 - Complacencia: Sucede cuando se excede el grado de expectativa esperado por el cliente, lo que ha de provocar que el cliente se identifique emocionalmente con la marca y se fidelice.

En la misma perspectiva, Sánchez & Riagoso (2015) sostienen que, en la satisfacción del cliente, hay con 4 factores que priorizan los favoritismos, necesidades y valores de los clientes, y son enumerados así:

- Aspectos esenciales del servicio que los usuarios esperan recibir.
- Servicios de apoyo para asistir al cliente.
- Proceso de compensación y acompañamiento en caso que se presente una mala experiencia en el servicio recibido.
- La personalización del servicio

- Teoría de la Equidad: implica una relación directa entre la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio y los resultados alcanzados.

Así mismo, Sánchez y Riagoso (2015) postulan teorías más puntuales como:

- Teoría de la Atribución Causal: la cual correlaciona la satisfacción del cliente con experiencias, ya sea de éxito o frustración por parte de los usuarios.
- Teoría del Desempeño: argumenta que la satisfacción del cliente es congruente con el resultado y particularidades del servicio.
- Teoría de las Expectativas: sustenta que los consumidores comparan las derivaciones del servicio recibido con servicio con las expectativas del mismo.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional, según Pita & Pértegas (2002), que estudia la concordancia entre variables medibles como lo son servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se asume como un estudio de diseño no experimental, transeccional y de campo. De esta forma Hurtado (2010, p.694) define el diseño no experimental como “aquel que implica ausencia de manipulación de los eventos explicativos y mínima posibilidad control por parte del investigador”. La misma autora (2010, p. 694.) plantea que en el diseño transeccional plantea que en el diseño transeccional “el interés del investigador se centra en estudiar el evento en un momento único en el tiempo”. En cuanto al diseño de campo, lo señala como “aquel en el que el investigador obtiene la información relacionada con su estudio a partir de fuentes vivas, o materiales en su contexto natural o habitual” (p.696). Los eventos explicativos y mínima posibilidad control por parte del investigador, es transeccional porque se centra en estudiar estas variables en un momento único en el tiempo referido para esta investigación fue marzo del 2020.

3.2 Métodos

Según Hernández, Fernández & Baptista (2013) el método para la interpretación y análisis de los datos depende del tipo de datos que se hallan recolectados. En este caso por ser datos cuantitativos, normalmente se analizan procedimientos estadísticos utilizando programas de cómputo con capacidad de análisis estadísticos. Para el caso en estudio, el método utilizado es el analítico, el cual, según Lopera, Ramírez, Zuluaga & Ortiz (2010), es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.

Por otro lado, según Palella & Martins (2013) la estadística inferencial se deriva de muestras, de observaciones hechas sólo acerca de una parte de un conjunto numeroso de elementos, lo cual implica que su análisis requiere generalizaciones que van más allá de los datos. Las características más importantes del manejo reciente de la estadística ha sido un cambio en el énfasis de los métodos que describen y una creciente inclinación hacia los métodos que sirven para hacer generalizaciones. La estadística inferencial investiga o analiza una población partiendo de una muestra tomada.

3.3 Definición de variables

A continuación, se relacionan las variables, subvariables e indicadores incorporados en esta investigación.

Tabla 1. Definición de variables

| Variables | Variables intermedias | Indicadores |
|--------------------------|------------------------------|---|
| Servicio Al Cliente | Calidad de Servicio | Actitud del personal Disponibilidad de los recursos Actualización de los recursos Tiempo de respuesta Horario de atención |
| | Rendimiento percibido | Confiabilidad en el servicio Desempeño de los recursos Condiciones locativas Promesa de servicio |
| Satisfacción de Usuarios | Expectativas | Experiencias de usabilidad Referencias de usuario |

Fuente: Elaboración propia (2020).

3.3.1 Hipótesis

Hi: A Mayor servicio al cliente mayor es la satisfacción de sus usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

Ho. A Mayor servicio al cliente menor es la satisfacción de sus usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

HA: No existe relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

3.4 Herramientas y estrategias metodológicas

Para la elaboración de esta investigación se realizó una revisión bibliográfica de los antecedentes y bases teóricas relacionadas con las variables de esta investigación. Así mismo, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario que funcionó como herramienta para la recolección de datos e información de la población objeto de estudio.

Se utilizó para su medición una escala tipo Likert con opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), y Totalmente en desacuerdo (1). El instrumento en mención contó con 44 afirmaciones y fue validado por expertos metodológicos y de contenido, para determinar cuan factible y pertinente era cada ítem, para tal caso, se contó la revisión de un Investigador senior categorizado por el ministerio de las TIC's y una experta en Marketing. Así mismo, se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento, en el software SPSS versión 24.

Para validar la fiabilidad del instrumento, inicialmente, fue conveniente hacer una prueba piloto aplicada a una población con características similares al objeto de estudio, donde participaron 50 encuestados. Esta información se procesó en el software mencionado y arrojó como resultado una fiabilidad de 0.959, tal como lo muestra la tabla 2.

Tabla 2. Cálculo de la confiabilidad del instrumento (Prueba piloto)

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .959 | 44 |

Fuente: Elaboración propia (2020) Tomado del software SPSS versión 24.

Posteriormente, realizó nuevamente el cálculo de la confiabilidad del instrumento en base a la respuesta de los 357 usuarios que conforman la muestra seleccionada para este proyecto. Teniendo como resultado un .972 (97%) de Confiabilidad.

Tabla 3. Cálculo de la confiabilidad del instrumento

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .972 | 44 |

Fuente: Elaboración propia (2020) Tomado del software SPSS versión 24.

Para determinar la fiabilidad del instrumento en el software, se utilizó el método de alfa de Combrach. Para este caso George & Mallery (2003) sugieren las siguientes categorías para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9. Excelente.
- Coeficiente alfa > 0.8. Bueno.
- Coeficiente alfa > 0.7. Aceptable.
- Coeficiente alfa < 0.6. Cuestionable.
- Coeficiente alfa < 0.5. Pobre.

En concordancia a lo expresado por George & Mallery (2003) El instrumento utilizado para recolectar los datos, tiene un excelente grado de confiabilidad, lo cual quiere decir que es un instrumento acorde para este proyecto.

El cuestionario se aplicó de manera virtual, el cual fue enviado a través de un link (Whatsaap) a la muestra seleccionada para que éstos realizaran la prueba piloto y posteriormente

diligenciaron el cuestionario oficial a través de google Docs. Finalmente, se realizó el procesamiento de la información en el software SPSS versión 24 y se validó la correlación entre las variables analizadas.

3.4.1 Fuentes primarias

La fuente primaria estuvo constituida por los estudiantes y profesores, que tuvieron accesos a los servicios de la biblioteca de la universidad privada de la ciudad de Barranquilla, los cuales accedieron a diligenciar el cuestionario, de manera voluntaria.

3.4.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizaron para esta investigación fueron:

- Artículos científicos en revistas indexadas.
- Google escolar
- Documentales bibliográficos
- Bases de datos electrónicas indexadas.
- Revistas electrónicas

3.4.3 Unidades de análisis

Población

Para definir la población se retoma a Arias (2012), citado por Acevedo (2018) quien plantea que “la población, o en términos más precisos la población objetivo es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes”. En este caso, se puede afirmar que la población, corresponde a la totalidad de los usuarios que utilizan los servicios de biblioteca, que para el caso de la investigación está conformado por profesores y estudiantes de la universidad objeto de estudio, durante el periodo 2020 – 1, los cuales suman un total de 5098 usuarios. En este sentido

se calculó para esa población una muestra para una población finita, con muestreo aleatorio simple.

Muestreo:

Para realizar el cálculo de la muestra, se aplicó la fórmula estadística z , la cual manejó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La población finita abarca a los usuarios de la entidad objeto de investigación y de ésta se tomó una muestra aleatoria de 357 usuarios.

En base a ello, Niño (2011) opina que el muestreo aleatorio simple se puede hacer si la población es homogénea; en ese caso, la muestra se selecciona al azar, bajo el fundamento de que todas las unidades deben tener la misma oportunidad para ser tomadas como muestras, editando la influencia de preferencias por parte del investigador.

Tabla 4. Tamaño de la población y muestreo

| Tamaño de muestra proporción | |
|-------------------------------------|---------------|
| Población finita | |
| $n = n_0 / (1 + n_0 / N)$ | |
| N | = 5098 |
| e | = 5% |
| confianza | = 95% |
| significancia | = 0.025 |
| Z | = 1.959963985 |
| p | = 0.5 |
| q | = 0.5 |
| n | = 357.2279448 |

Fuente: Elaboración propia (2020) Tomado del software SPSS versión 24.

CAPITULO 4. RESULTADOS

RESULTADOS

Este capítulo, contiene los resultados obtenidos del instrumento aplicado y los resultados derivados del procesamiento de éstos datos en el software estadístico SPSS versión 24, los cuales se muestran en el mismo orden en que se desarrolló cada uno.

4.1. Percepción de los usuarios sobre el servicio al cliente en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla y las posibles desviaciones en este proceso

A continuación, se presentan los resultados del primer objetivo específico orientado en identificar la percepción de los usuarios sobre el servicio al cliente en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla, para detectar posibles desviaciones en el proceso. Ello derivó en la utilización de la estadística descriptiva, mediante frecuencias absolutas y relativas para la correspondiente interpretación y discusión, mostrando tales resultados en la tabla 5 y gráficas 1, 2, 3, 4 y 5.

Tabla 5. Percepción de los usuarios de biblioteca respecto al servicio al cliente

| Pregunta por indicador | Porcentajes por respuestas | | | | | |
|--|----------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
| El funcionario muestra amabilidad al momento de ofrecer el servicio] | 6% | 5% | 17% | 39% | 33% | 100% |
| El funcionario muestra disposición para servir. | 6% | 5% | 13% | 47% | 29% | 100% |
| El personal de biblioteca está presto a atender sus inquietudes | 5% | 6% | 14% | 43% | 32% | 100% |
| El funcionario demuestra apatía al momento de atenderlo | 16% | 20% | 20% | 27% | 17% | 100% |
| Disponibilidad de los recursos | | | | | | |
| La biblioteca dispone de suficiente material bibliográfico físico (libros, | 9% | 18% | 14% | 42% | 17% | 100% |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| revistas, tesis, documentos) para su uso. | | | | | | |
| La biblioteca dispone de suficientes equipos de cómputos para la realización de sus actividades. | 18% | 30% | 15% | 24% | 13% | 100% |
| La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas) | 9% | 12% | 12% | 46% | 21% | 100% |
| Al momento de solicitar un computador portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta. | 15% | 16% | 20% | 30% | 19% | 100% |
| Actualización de recursos | | | | | | |
| La biblioteca mantiene | 8% | 9% | 21% | 45% | 17% | 100% |

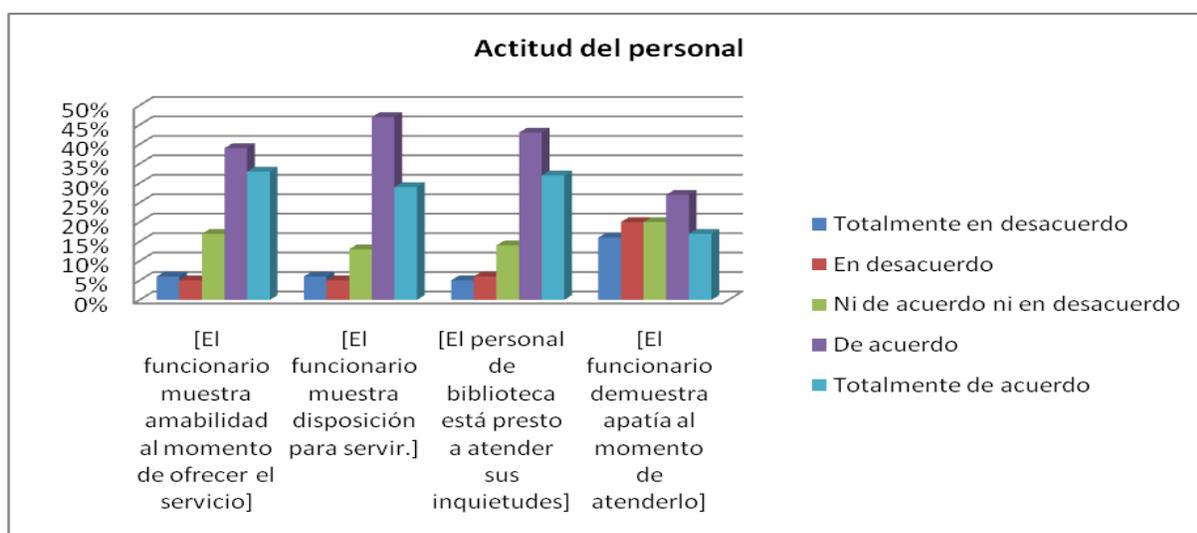
| | | | | | | |
|--|----|-----|-----|-----|-----|------|
| actualizado s los materiales bibliográficos físicos (libro, revistas, tesis, documentos) para el uso de sus actividades académicas . | | | | | | |
| La Biblioteca cuenta con bases de datos actualizada s. | 7% | 5% | 14% | 50% | 24% | 100% |
| El personal de biblioteca está formado para realizar capacitaciones en bases de datos. | 7% | 10% | 27% | 39% | 17% | 100% |
| Los libros electrónicos vinculados a la biblioteca permanecen actualizado s. | 6% | 6% | 27% | 43% | 18% | 100% |
| Tiempo de respuesta | | | | | | |
| El funcionario es eficiente | 6% | 9% | 13% | 48% | 23% | 100% |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| al momento de la atención | | | | | | |
| Los tiempos de respuestas son acordes con su solicitud | 6% | 9% | 16% | 47% | 22% | 100% |
| El funcionario lo atiende con prontitud y de manera acertada | 6% | 8% | 16% | 45% | 25% | 100% |
| El tiempo de respuesta a una queja o reclamo es oportuno | 7% | 10% | 26% | 41% | 16% | 100% |
| Horario de atención | | | | | | |
| El horario de atención es adecuado a sus necesidades | 6% | 10% | 9% | 47% | 28% | 100% |
| La biblioteca cumple con los horarios establecidos | 5% | 4% | 6% | 50% | 35% | 100% |
| El horario de biblioteca me permite realizar mis actividades académicas . | 5% | 7% | 9% | 46% | 33% | 100% |
| La biblioteca incumple | 31% | 28% | 10% | 20% | 11% | 100% |

**con los
horarios de
atención**

Fuente: Elaboración propia (2020) con información tomada de los resultados obtenidos del software SPSS versión 24.

Gráfica 1: Percepción de los usuarios frente a la actitud del personal de la biblioteca objeto de estudio.



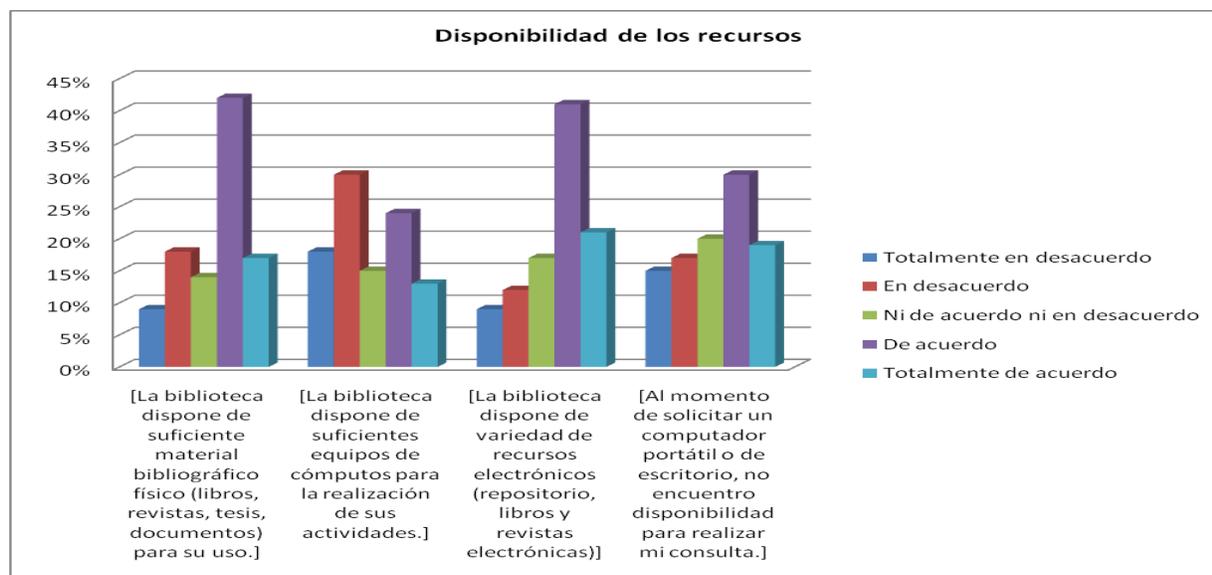
Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Se evidenció que los usuarios tienen una percepción positiva (favorable) del servicio al cliente ofrecido en esta biblioteca. En base a la actitud del personal, 72 % de los encuestados respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, que los funcionarios le atienden con amabilidad. Sin embargo, hay un 11% que percibe que los funcionarios no son amables al momento de ofrecer el servicio. Eso concuerda con los resultados respecto a la disposición de los funcionarios para servir al cliente, donde 76 % de personas confirman que si hay esa disposición para servir contra 11% de los encuestados que expresa estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Por otro lado, respecto a la pregunta sí existe apatía por parte de los funcionarios, 44% de

los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo que existe apatía y 36% está totalmente opuesto a ello.

Gráfica 2: Percepción de los usuarios frente a la disponibilidad de los recursos de la biblioteca objeto de estudio



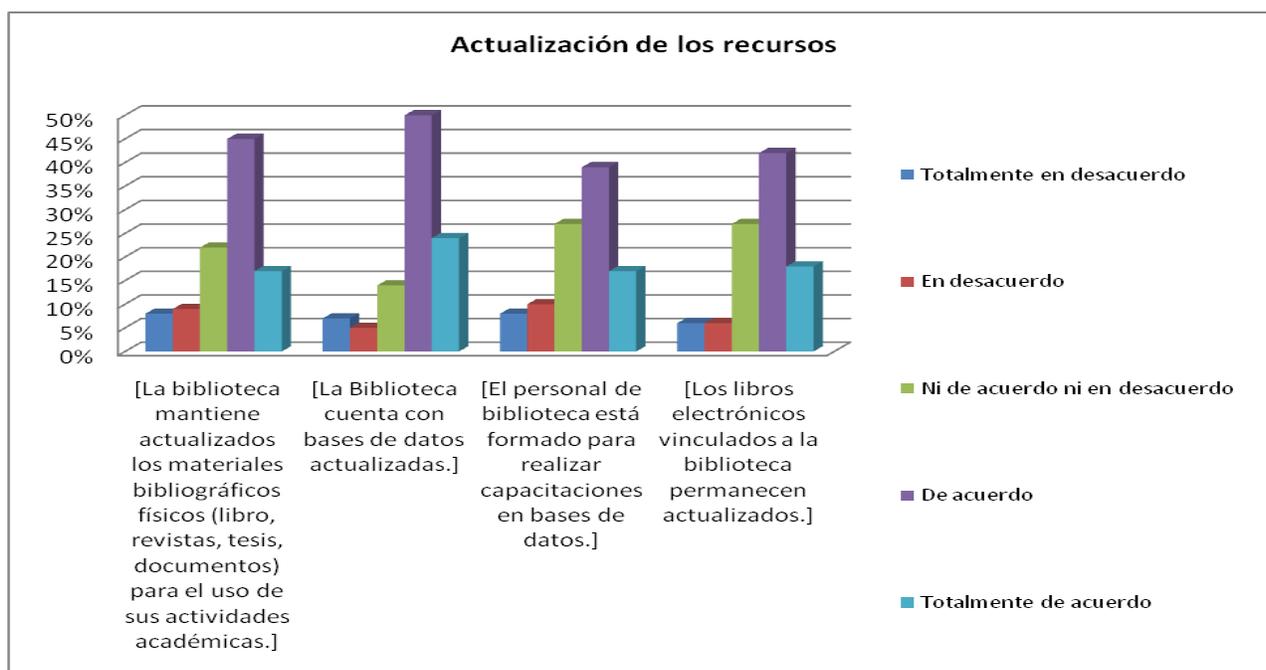
Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Para la disponibilidad de los recursos, 59% de los usuarios está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el material bibliográfico físico es suficiente, como es el caso de los libros, revistas y documentos, y 27% percibe lo opuesto, En cuanto a la disponibilidad de los equipos de cómputos, es importante resaltar que sólo 37% percibe que los equipos de cómputos son suficientes para que los usuarios puedan realizar sus actividades, frente a 48% que cree que son insuficientes. A la afirmación. Al momento de solicitar un computador portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta, 49% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con ello, frente a 31% que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Por el lado de la variedad de recursos electrónicos, 67% de los usuarios está de acuerdo o

totalmente de acuerdo, que sí hay variedad de recursos electrónicos, frente al 21% que opina estar en desacuerdo con ello.

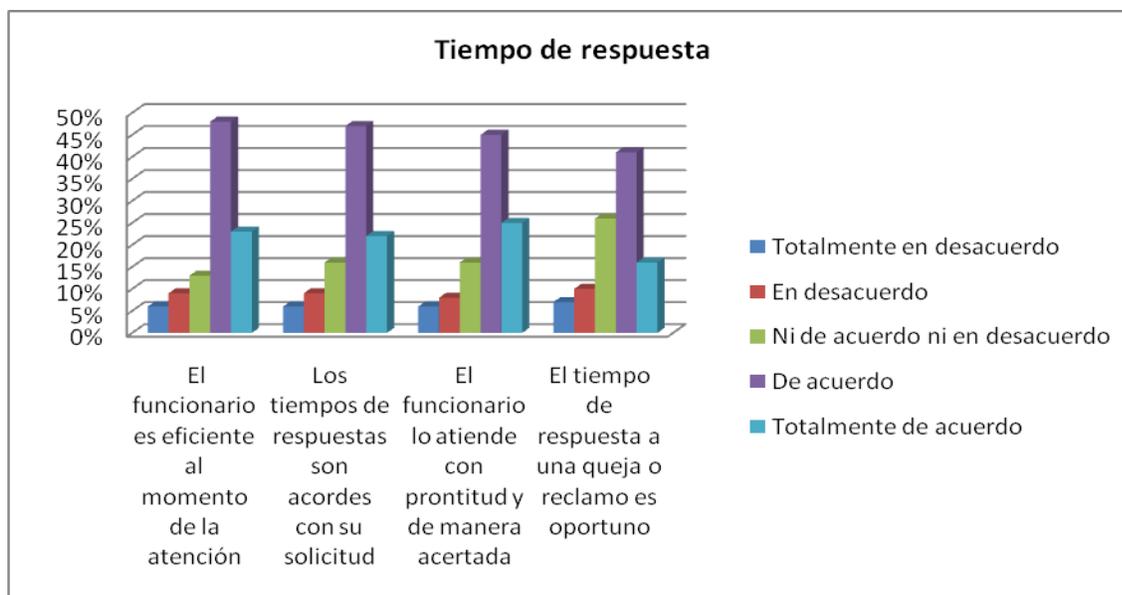
Gráfica 3: Percepción de los usuarios frente a la actualización de los recursos de la biblioteca objeto de estudio.



Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

En tanto, la percepción acerca de la actualización de los recursos, se obtuvo que 62% de los beneficiarios de los servicios de biblioteca, están de acuerdo o totalmente de acuerdo que los recursos bibliográficos físicos son actualizados, es decir que incorporan nuevas ediciones o libros que circulan recientemente en el mercado. Contrario a éstos hay 17% que percibe lo contrario. Así mismo, se evidenció que hay una percepción favorable respecto a la actualización de las bases de datos, puesto que el 74 % de los usuarios lo confirma; así como también lo perciben la actualización de los libros electrónicos, afirmado con por un 61% de los encuestados, frente al 12% que opina que no son bases de datos actualizadas.

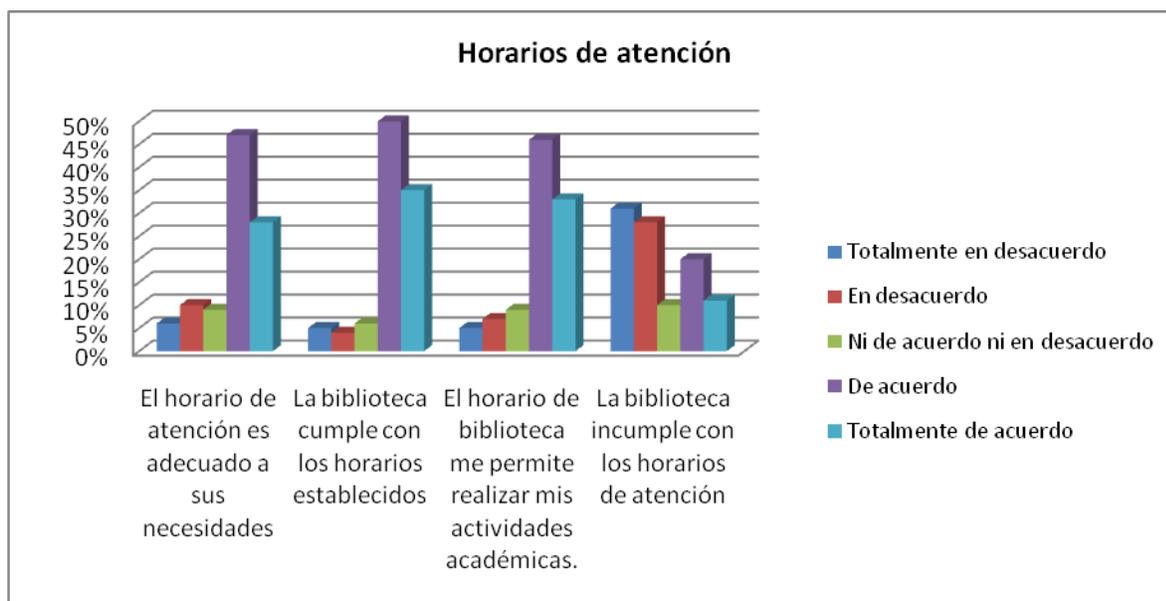
Gráfica 4: Análisis de la percepción de los usuarios frente al tiempo de respuesta de la biblioteca objeto de estudio



Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Específicamente a los tiempos de respuesta, un 71 % de los usuarios perciben que el funcionario es eficiente al momento de la atención y atiende con prontitud de manera acertada; sin embargo, al momento de presentarse una queja o reclamo el 57% de los encuestados está de acuerdo que la eficiencia disminuye, frente a 15% que opina lo opuesto.

Gráfica 5: Análisis de la percepción de los usuarios frente a los horarios de atención de la biblioteca objeto de estudio



Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el horario de servicio de la biblioteca, se ajusta a sus necesidades, teniendo así un porcentaje favorable del 75 % frente al 16% que opina lo contrario. También aseguraron que los funcionarios cumplen el horario establecido (85%) frente al 9% que dice que no lo cumplen. De igual manera, los usuarios aceptaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el horario de servicio al cliente, manejado por la biblioteca, le permite realizar sus actividades académicas, teniendo un porcentaje de favorable del 79%, frente al 12 % que opina lo contrario.

En conclusión, se encontraron algunas desviaciones en el servicio al cliente como lo es la poca disponibilidad de equipos de cómputos para satisfacer las necesidades de los usuarios, puesto que en ocasiones solicitan un ejemplar y no consiguen. De igual manera, algunos aspectos que pueden mejorar como lo son los tiempos de respuestas ante quejas o reclamos,

para que el usuario no sienta que en éstas circunstancias no hay apatía por parte de los funcionarios.

4.2. Elementos que determinan la satisfacción de los usuarios en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

En este aparte se presentan los resultados obtenidos para el segundo objetivo, cuya finalidad era describir los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios en la biblioteca de una universidad privada en la ciudad de Barranquilla para tomar decisiones adecuadas y emprender acciones que impacten sobre el deseo de los usuarios. Para ello, se elaboró la tabla 6 y las gráficas 6, 7, 8, 9, 10 y 11, que fueron interpretadas para luego discutir los mencionados resultados con las bases teóricas pertinentes.

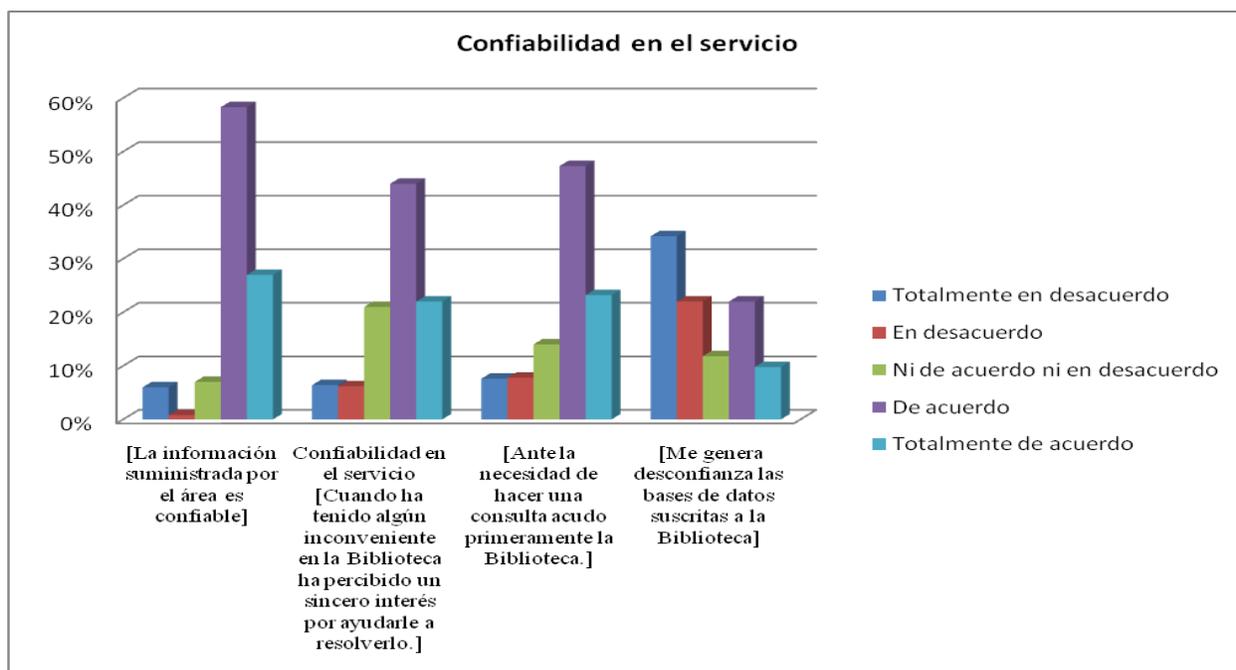
Tabla 6. Resultado de los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios

| | Preguntas | | Porcentajes | | | | Total |
|-----------------------|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | Confiabilidad en el servicio | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | |
| Rendimiento percibido | La información suministrada por el área es confiable. | 6% | 1% | 7% | 58% | 28% | 100% |
| | Cuando ha tenido algún inconveniente en la Biblioteca ha percibido un sincero interés por ayudarlo a resolverlo. | 6% | 6% | 21% | 44% | 23% | 100% |
| | Ante la necesidad de hacer una consulta acudo primeramente a la Biblioteca. | 8% | 8% | 14% | 47% | 23% | 100% |
| | Me genera desconfianza las bases de datos suscritas a la Biblioteca. | 40% | 22% | 12% | 16% | 10% | 100% |
| | Desempeño de los Recursos | | | | | | |
| | La Biblioteca mantiene sus equipos de cómputos con acceso a internet. | 7% | 5% | 8% | 48% | 32% | 100% |
| | Los equipos de cómputo de la Biblioteca se mantienen en óptimas condiciones para su uso. | 6% | 9% | 13% | 42% | 30% | 100% |
| | El material bibliográfico es pertinente para los requerimientos de su disciplina. | 5% | 5% | 11% | 51% | 28% | 100% |
| | Logra obtener resultado con la búsqueda de información ofrecida por esta Biblioteca. | 6% | 3% | 11% | 52% | 28% | 100% |
| | Condiciones Locativas | | | | | | |
| | La iluminación de la Biblioteca favorece el proceso de permanencia en el lugar. | 8% | 3% | 5% | 47% | 37% | 100% |
| | Al visitar la Biblioteca, encuentra espacio para realizar sus actividades académicas. | 19% | 21% | 15% | 25% | 20% | 100% |
| | La Biblioteca especialmente sus zonas de lectura, propician la concentración y realización de sus actividades académicas. | 22% | 21% | 14% | 27% | 16% | 100% |
| | La Biblioteca facilita el acceso a personas con discapacidad | 9% | 11% | 16% | 39% | 25% | 100% |
| Expectativas | Promesa de servicio | | | | | | |
| | La Biblioteca facilita la consulta y el préstamo interbibliotecaria | 9% | 8% | 41% | 29% | 13% | 100% |

| | | | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|-----|------|
| con otras instituciones | | | | | | |
| El acceso a las bases de datos se da desde cualquier ubicación distinta a la Biblioteca. | 6% | 8% | 19% | 43% | 24% | 100% |
| La Biblioteca permite la renovación online del préstamo de libros pronto a su fecha de vencimiento. | 12% | 8% | 30% | 33% | 17% | 100% |
| Logro acceder a la Biblioteca virtual desde cualquier dispositivo que tenga acceso a internet. | 7% | 6% | 22% | 37% | 28% | 100% |
| Experiencias de usabilidad | | | | | | |
| Al momento de realizar alguna actividad académica recorro ir a la Biblioteca. | 6% | 7% | 12% | 50% | 25% | 100% |
| La Biblioteca virtual es fácil de usar. | 9% | 6% | 25% | 40% | 20% | 100% |
| Puedo conseguir la información deseada con efectividad y eficiencia | 5% | 6% | 21% | 47% | 21% | 100% |
| Logro cumplir mi objetivo al entrar a la Biblioteca virtual de forma sencilla | 8% | 9% | 24% | 41% | 18% | 100% |
| Referencias de Usuario | | | | | | |
| Le han recomendado usar las bases de datos de la Biblioteca | 5% | 9% | 12% | 46% | 28% | 100% |
| Le han sugerido utilizar los espacios de la Biblioteca para realizar sus actividades académicas. | 6% | 7% | 9% | 49% | 29% | 100% |
| Referencias de Usuario [Su experiencia al momento de visitar la Biblioteca coincide con lo que le han referenciado otras personas. | 5% | 4% | 19% | 51% | 21% | 100% |
| Referencias de Usuario [Sus allegados (compañeros de estudios, conocidos y profesores) tienen un concepto favorable de la Biblioteca.] | 8% | 8% | 17% | 43% | 24% | 100% |

Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Gráfica 6: Elementos de satisfacción de los usuarios.

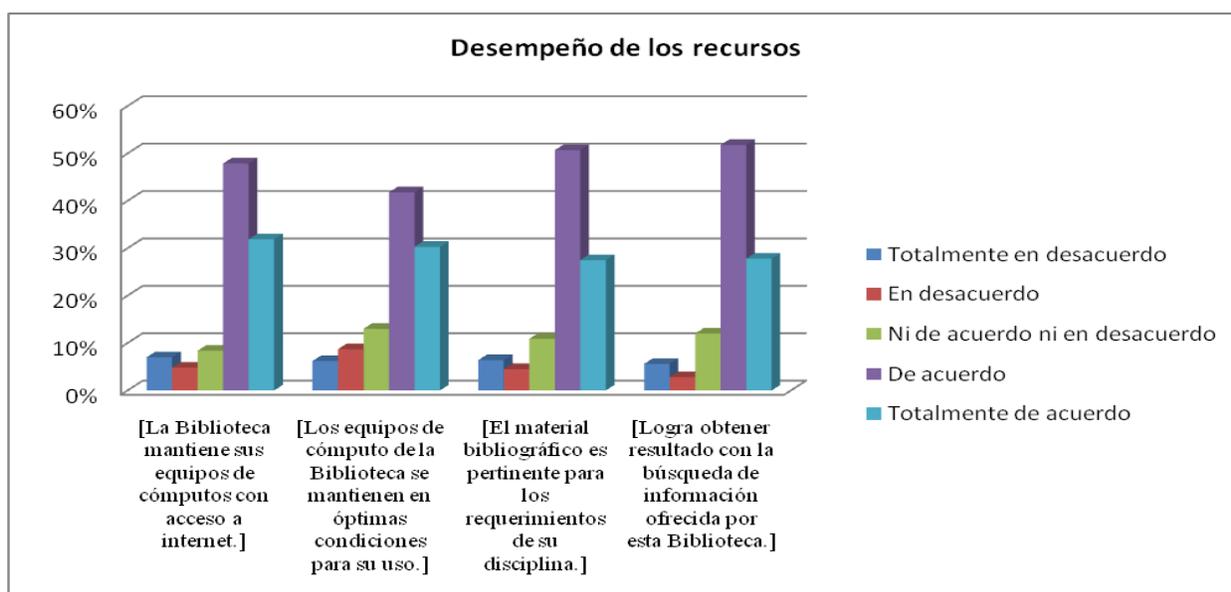


Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Analizando de manera más detallada el rendimiento percibido como variable intermedia, se logró observar en la confiabilidad en el servicio un 85% favorable expresado por los encuestados al estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la información que suministra el área es de carácter confiable. Sin embargo, un 7% expreso no sentir confiabilidad. Esto se puede contrastar con los dos siguientes ítems a evaluar en donde sus porcentajes dan respuesta en 67% y 70% a favor de la biblioteca, en donde los usuarios de esta unidad de información manifiestan que ante la necesidad de hacer una consulta acuden primeramente a la Biblioteca_ tanto que, cuando ha tenido algún inconveniente en ella, percibe un sincero interés por parte del área en ayudarlo a resolverlo, lo cual como investigadores nos ayuda a interpretar que los usuarios sienten confiabilidad dados a los beneficios y resultados que han obtenido gracias a la información suministrada por este departamento. Siguiendo en la misma línea, se observa como 62 % reafirman estar en desacuerdo

y totalmente desacuerdo en la afirmación en donde se expresa que si las bases de datos suscritas a la biblioteca le generan desconfianza. Siendo este ítem utilizado como preguntas de tipo control en donde su intención fue precisar y comprobar el pensamiento del interlocutor en base al primer ítem analizado.

Gráfica 7: Elementos de satisfacción de los usuarios.

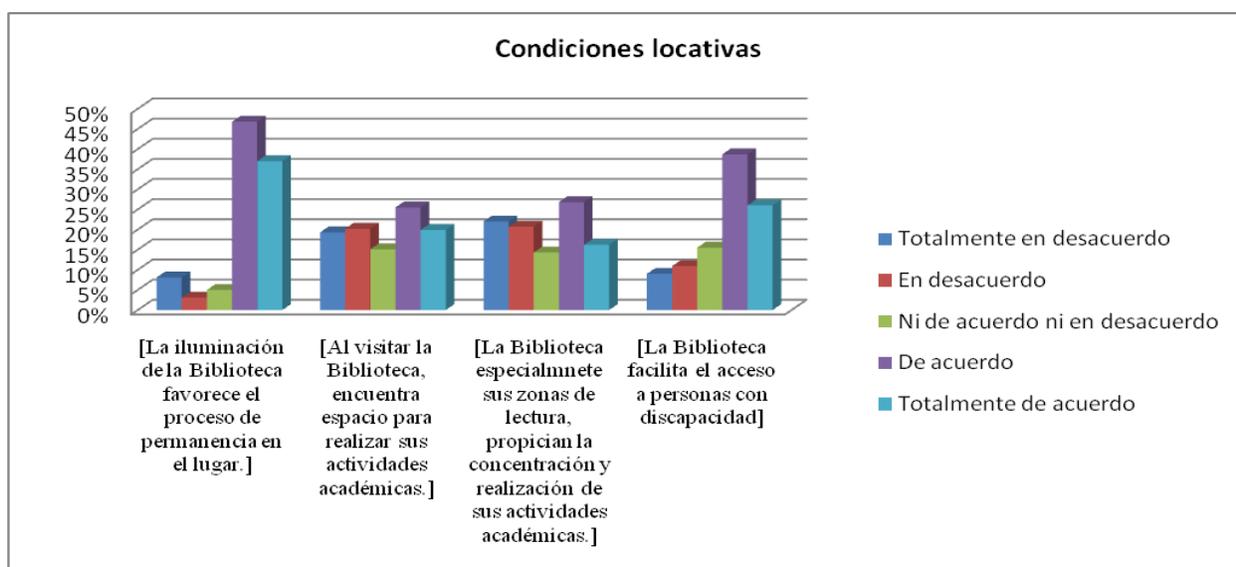


Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24

En cuanto al desempeño de los recursos, sus porcentajes favorecen a este departamento. En un 80% encontramos que los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la Biblioteca mantiene sus equipos de cómputos con acceso a internet, como es el caso de los computadores de escritorios y portátiles que el área ofrece como servicio integral para fortalecer las actividades académicas. Esto vs 14% los cuales perciben lo contrario. Esto se podría considerar en cuanto a que la conexión es dada a través de una única sesión de conexión con respecto a los computadores portátiles por red de wifi, es decir que un usuario solo puede conectarse a la red con un solo dispositivo en el instante a través de sus credenciales del portal académico. Lo cual no permitiría

estar conectado al mismo tiempo en más de un dispositivo. Lo que podría llevar a que 8% se mantuvo en Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En esa misma línea y manejando con 80% de satisfacción se encontró que los usuarios manifiestan obtener resultado con la búsqueda de información ofrecida por esta Biblioteca y 9% se oponen a esta afirmación. Esto alineado con nuestra teórica lleva a que se encuentra relacionado con la efectividad de los mismos. En segundo lugar y alineado al anterior ítem, encontramos que los usuarios de esta biblioteca están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el material bibliográfico es pertinente para los requerimientos de su disciplina llevándolo a un porcentaje del 79% lo que conlleva a interpretar que estos recursos son de gran pertinencia para la consecución de su formación y 10 % difieren de dicha afirmación. Por último el ítem del cual hace referencia a si los equipos de cómputo de la Biblioteca se mantienen en óptimas condiciones para su uso, obtuvo un 72% lo que nos confirma que el indicador en general se adapta de manera eficaz a las necesidades de dichos usuarios.

Gráfica 8: Elementos de satisfacción de los usuarios.

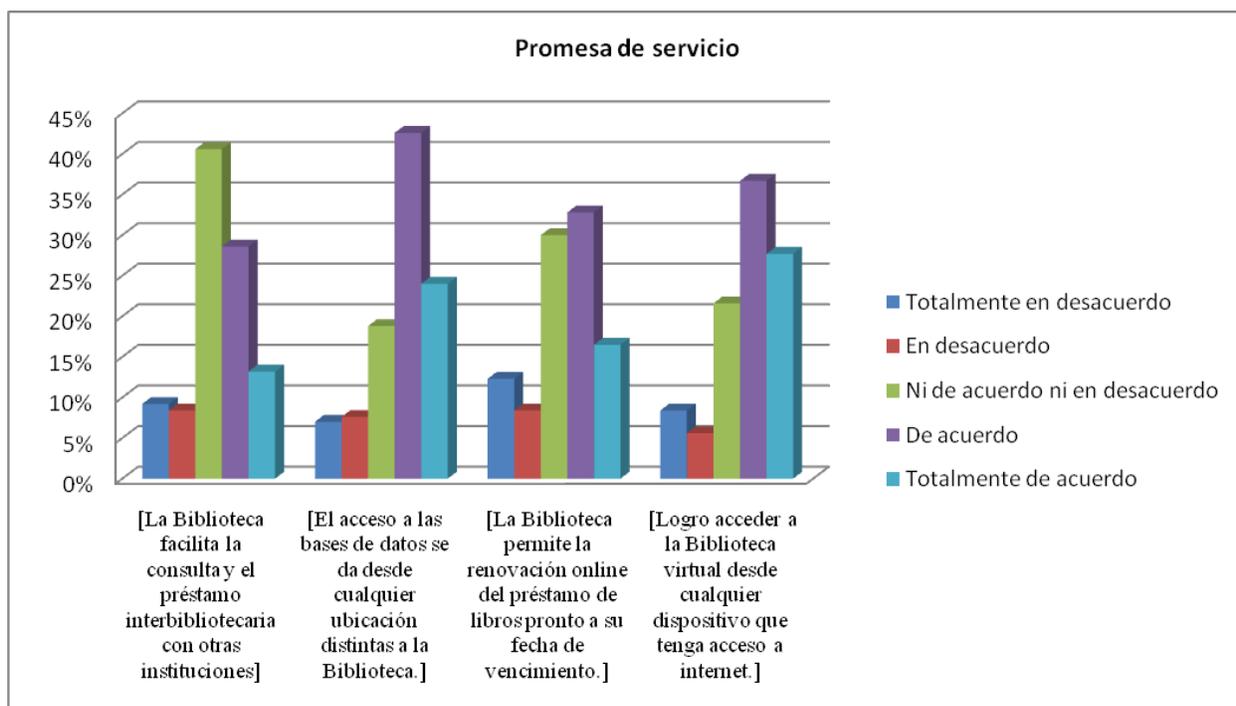


Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24

En contraste con los dos indicadores anteriores, las condiciones locativas, se evidencia en algunos ítems, porcentajes no tan positivos lo que hizo que se revisara detalladamente su impacto en la satisfacción de los usuarios. Tales casos son, el ítem donde se evalúa si la Biblioteca especialmente sus zonas de lectura, propician la concentración y realización de sus actividades académicas estuvo parcialmente dividido con un resultado del 43% en ambos extremos, tanto los que se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo con esta afirmación y los que no, lo que hace pensar que suele presentarse un alto índice de ruido y por ende la falta de concentración en estos espacios de la biblioteca, ocasionando inconformidad e insatisfacción en los usuarios que visitan esta biblioteca, esto también se pudiese deber a que los espacios o zonas de lecturas no son suficientes para el volumen de usuarios que ingresan a esta biblioteca y que de alguna manera tienden a representar su estilo de aprendizaje de manera no silenciosa como comúnmente se tiende el comportamiento dentro de estas instalaciones, punto que podríamos articular dado a la respuesta obtenida por los usuarios en donde afirman que solo 45% están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que; al visitar la Biblioteca, encuentra espacio para realizar sus actividades académicas y en donde 40% opina lo contrario.

La iluminación y el acceso a personas con discapacidad estuvieron en un rango de 64% y 84% positivamente. Los usuarios de esta biblioteca consideran que tanto la iluminación como el acceso a personas con discapacidad son favorables en cuanto al servicio que ofrece esta biblioteca.

Gráfica 9: Elementos de satisfacción de los usuarios

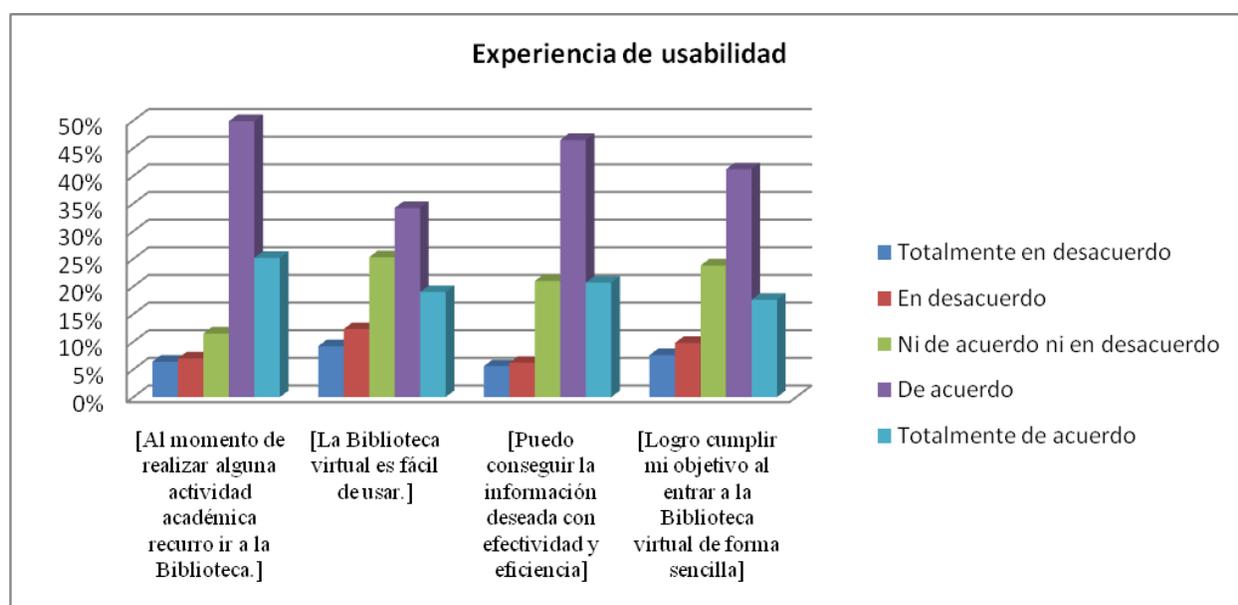


Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24

Para el caso del indicador promesa de Servicio se pudo evidenciar que el ítem, la Biblioteca facilita la consulta y el préstamo interbibliotecaria con otras instituciones obtuvo un porcentaje del 41% medianamente alto en sus respuestas ni de acuerdo ni en desacuerdo casi que igualando el porcentaje de estar en de acuerdo y totalmente de acuerdo con un valor de 42% dejando un 17% en evidencia que los usuarios de esta unidad de información están en desacuerdo y totalmente desacuerdo en que este servicio lo facilita la biblioteca objeto de estudio. Aquí se puede interpretar que la mayor parte de los usuarios de esta biblioteca desconocen o no utilizan este servicio ofrecido por esta dependencia. Lo que conlleva más adelante a una posible recomendación de mejora en temas de visualización de los servicios por esta área. Eso podría concordar de alguna manera con los resultados arrojados en el ítem donde se afirma que si la Biblioteca permite la renovación online del préstamo de libros pronto a su fecha de vencimiento el

cual obtuvo una sumatoria del 50% entre sus respuestas totalmente en desacuerdo y desacuerdo como en Ni en de acuerdo ni en desacuerdo vs 50% en que si están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que esta área permite la renovación online del préstamo de libros pronto a su fecha de vencimiento. Porcentajes medianamente altos en ambos extremos lo cual se puede interpretar que los usuarios no identifican estas promesas de servicio por esta biblioteca.

Gráfica 10: Elementos de satisfacción de los usuarios

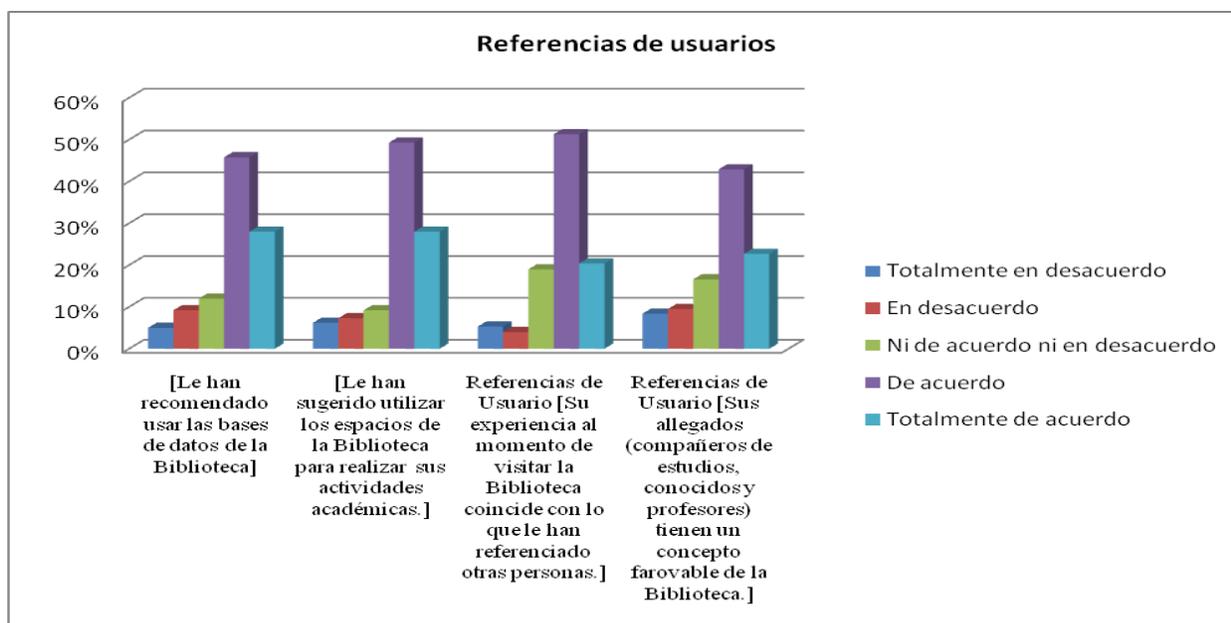


Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 2

En cuanto a la experiencia de usabilidad, otro indicador que se suma a esta variable intermedia, so logro encontrar una variedad de porcentajes que estimulan el buen manejo de este indicador en la biblioteca objeto de estudio. Como garantía de esto vemos como 75% de la muestra lleva a que los usuarios al momento de realizar alguna actividad académica recurren ir a la Biblioteca y 13% manifiestan no estar de acuerdo con esta afirmación. Lo que corrobora que existe una correlación parcial en el análisis del indicador (confiabilidad en el servicio) más específicamente en el ítem No 3 donde manifiesta el usuario que “Ante la necesidad de hacer una consulta acude

primeramente a la Biblioteca”, seguidamente, 68% de los usuarios determinan que la Biblioteca virtual es fácil de usar y 11% difieren de ello. Siguiendo en el orden 59% para los dos siguientes ítems afirmaron positivamente que logran cumplir con su objetivo al entrar a la biblioteca virtual de forma sencilla al tiempo que afirman que pueden conseguir información deseada con efectividad y eficacia. Esto garantiza la eficacia y el impacto que tiene, en términos de usabilidad, la biblioteca objeto de estudio, en cuanto a los recursos que ofrece como sistema de información.

Gráfica 11: Elementos de satisfacción de los usuarios



Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24

Otro de los factores o indicadores evaluados es el de referencias de usuario con un porcentaje global positivo alrededor del 90% en cuanto a este indicador. Los usuarios de la Biblioteca manifiestan en un 77% que le han sugerido utilizar los espacios de la Biblioteca para realizar sus actividades académicas, en tanto que 14% están en desacuerdo y totalmente desacuerdo con esta afirmación. Lo cual indica que gran parte de los usuarios que visitan y utilizan los servicios de

esta unidad de información suelen hacerlo gracias a la sugerencia de otros posibles usuarios. Por su parte el 74% afirman que les han recomendado usar las bases de datos de la Biblioteca, esto se podría correlacionar con el indicador, Disponibilidad de los Recursos, en donde el ítem “La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas)” obtuvo un 67% lo que evidencia que gran parte de los usuarios de la biblioteca son conscientes de que existe una variedad en las bases de datos lo que evidenciaría una referencia de tipo positiva al momento de recomendar las bases de datos suscritas a este sistema de información. Seguidamente con 72% encontramos aquella experiencia que ha vivido el usuario al momento de visitar la Biblioteca coincidiendo o no con lo que le han referenciado otras personas vs 9% que difiere de lo anterior. Este resultado realmente vario en su análisis dado a que se podría interpretar tanto positivo como negativamente. Esto dependería ya de manera más personal de qué tipo de referencia le han dado a dichos usuarios. Como último ítem a evaluar se determina que 67% de los encuestados hacen referencia sobre el concepto que sus allegados (compañeros de estudios, conocidos y profesores tiene de manera positiva sobre la biblioteca, contrario a un 16%. Esto mantiene una relación estrecha en cuanto a la percepción que tiene los usuarios de esta biblioteca con respecto a los indicadores reflejados y evaluados por el servicio al cliente.

4.3. Relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

Seguidamente se muestra el resultado del tercer objetivo, el cual se enfocó en determinar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada en la ciudad de Barranquilla para proponer oportunidades de mejoras que permitan su fortalecimiento. Con base a esto, la técnica utilizada fue el análisis de correlación estadístico Chi cuadrado Spearman, la cual permitió determinar la existencia de relación entre las variables analizadas, para este caso el servicio al cliente y satisfacción de los usuarios

Tabla 7. Variables correlacionadas

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado |
|--------|-------------------|------------|---------------------|
| 1 | .873 ^a | .761 | .761 |

a. Predictores: (Constante), Servicio al Cliente

b. Variable dependiente: Satisfacción de usuarios

Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

Medidas de ajuste.

R: Coeficiente de correlación ó Coeficiente de determinación

R²: (Cuadrado de coeficiente de correlación) Toma valor 0 a 1.

Si R² es = 0 las variables son independientes

Si R²=1= Existe relación perfecta entre las variables.

Para esta investigación, se obtuvo que R= **0.873** lo cual según Hernández y otros (2013) es una

correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, $R^2=0.761$, lo que indica que el conocimiento del servicio al cliente puede mejorar en un 76% la satisfacción de los usuarios.

Tabla 8. Correlación

| | | | Servicio al cliente | Satisfacción de usuarios |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio al cliente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .777** |
| | Satisfacción de usuarios | Coefficiente de correlación | .777** | 1.000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: elaboración propia (2020) con datos tomados el software SPSS versión 24.

De acuerdo al resultado obtenido del software spss las variables servicio al cliente y satisfacción de los usuarios, están correlacionados en un 0.87 (87%). Lo cual a criterio de Hernández y otros. (2013), corresponde a una correlación positiva muy fuerte, por lo que de acuerdo a Pelakais et al (2012), el servicio al cliente explica un 87% la satisfacción del usuarios. De tal forma, que en la medida que se optimice la calidad de servicio ofrecido en la biblioteca de la universidad estudiada, se incrementará un 87% la satisfacción de sus usuarios.

Por otro lado, este resultado también le suma validez a la hipótesis H_i , donde se estableció que a mayor servicio al cliente mayor es la satisfacción de los usuarios de la biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

- H_i = A mayor servicio al cliente mayor es la satisfacción de los usuarios de la biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.
- H_o = A mayor servicio al cliente menor es la satisfacción de los usuarios de la biblioteca en

una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

- Ha= No existe relación entre el servicio y la satisfacción de los usuarios de la biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

4.4 Discusión

Los resultados obtenidos en este proyecto, funcionaron como insumo para plantear mejoras en el servicio al cliente y las experiencias del mismo. Primeramente, se analizó la percepción de los usuarios respecto a los servicios y recursos ofrecidos en la biblioteca de la universidad privada en la ciudad de Barranquilla. Se pudo analizar que los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo que hay buena actitud y disposición del personal de la biblioteca, cuentan con unos recursos bibliográficos y bases de datos actualizadas y el horario de atención se ajusta a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, se debe mejorar la disponibilidad de equipos de cómputos, así como la actitud y tiempo de respuesta de los funcionarios ante situaciones de quejas o reclamos. El conocer la percepción de los clientes frente a ese servicio recibido hizo posible detectar desviaciones mencionadas anteriormente y poder proponer las mejoras que se plantearon posteriormente.

Oliva & Gómez (2014), plantean que servicio al cliente es la gestión estratégica de una relación de satisfacción compartida de expectativas, tanto por parte del cliente como de la organización. También expresan que es necesario comprender las necesidades de los clientes y, para ello, conviene interactuar y recibir retroalimentación de los funcionarios del área de servicio y por supuesto, de los mismos usuarios. En esa misma línea, Duque & Chaparro (2012) consideraron que una valoración de la calidad de la educación que no tenga en cuenta la percepción del estudiante o usuarios, representa omisión del rol que tienen, al utilizar los servicios

que ofrecen las universidades.

Con base a los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios, se encontró un 80% de aceptación en base al desempeño de los recursos de la biblioteca objeto de estudio y un 85% de aceptación en la confiabilidad del servicio. Es decir, que los clientes están satisfechos porque hay un gran nivel de aceptación en el desempeño de los recursos; lo que, a su vez, comprueba que aspectos como experiencia de usabilidad, el cumplimiento de las promesas de servicios y la forma y tiempos en que se desempeñan y se actualizan los recursos, juegan un papel crucial en la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas. Thompson (2006), citado por Sucasaire (2019) considera que el rendimiento percibido y las expectativas, son elementos que impactan en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que las expectativas es lo que el cliente aspira encontrar en el servicio, y el rendimiento percibido, la manera como se desempeñan los recursos tanto como tecnológicos, como humanos, para satisfacer las necesidades de los clientes.

Finalmente, en lo que respecta al tema de la correlación entre las variables analizadas, se reafirmó que existe correlación entre las variables servicio al cliente y satisfacción de los usuarios. Para tal caso, el coeficiente de correlación entre las variables es de 0.87 lo cual indica que están relacionadas en un 87%. En este orden de ideas, Dávila Alarcón, & Barboza Ramírez (2019) demostraron que existe una correlación entre las variables Servicio al cliente y satisfacción del cliente, tal como se encontró también en esta investigación.

Básicamente, este proyecto permitió ratificar la importancia del servicio al cliente como vínculo de acercamiento y conexión con los usuarios. En ese orden de ideas, cada recurso con los que cuenta la biblioteca, es crucial para satisfacer las necesidades y expectativas de sus demandantes, y una variación o modificación de estos recursos afecta los resultados y

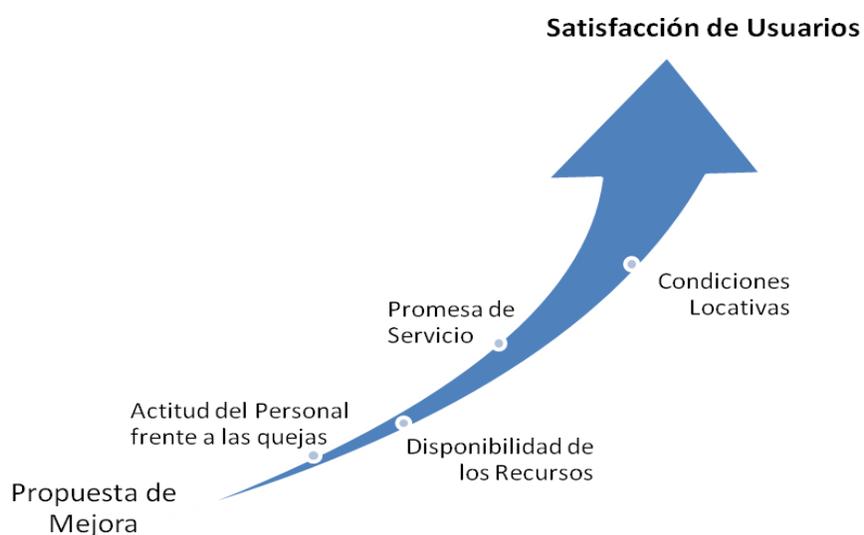
ponderaciones de los indicadores claves. En cuanto a los elementos que determinan la satisfacción de los usuarios, se pudo puntualizar que no son más que componentes o atributos que el cliente percibe de manera favorable o desfavorable, dependiendo de la experiencia que tuvo de recibir el servicio y al rendimiento percibido en los recursos utilizados. En este aspecto puntualmente, hay algunos aspectos y procesos que se pueden optimizar, como por ejemplo, hacer mayor promoción o hacer más visible el servicio interbibliotecario, puesto que si los usuarios no tienen conocimiento de que éste existe, muy seguramente cuando le pregunten al respecto no tendrá la certeza de qué es, ni cómo funciona y de esta manera los usuarios, estarían de aprovechar una valiosa ayuda para realizar sus consultas, en temas poco comunes o que simplemente se desee profundizar.

Por otro lado, es indispensable mantener una revisión o evaluación de cómo se presta el servicio a los clientes, pues es vital detectar a tiempo las fallas que se estén presentando, con el fin de buscar soluciones o simplemente seguir dando respuestas oportunas a las preferencias de los usuarios. Sumado a lo anterior, es pertinente realizar periódicamente, capacitaciones a todo el personal involucrado en este proceso, con el fin de el equipo humano desarrolle nuevas habilidades y mecanismos que generen diferenciación entre el servicio que ofrece la universidad objeto de estudio y los competidores del mismo sector.

4.5 Oportunidades de mejora

Después de analizar los resultados estadísticos de esta investigación, las teorías de los autores citados y bajo la guía de expertos en servicios bibliotecarios, se identificaron posibles oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la universidad privada de la ciudad de Barranquilla.

Figura 1. Ejes que presentan oportunidades de mejora



Fuente: elaboración propia (2020)

De acuerdo Proaño Villavicencio (2017), los planes o propuestas de mejoras permiten obtener resultados eficientes y eficaces y que su punto clave es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante.

4.6. Propuesta de mejora

Propósito

Dar a conocer las oportunidades de mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que permitan el fortalecimiento y la optimización de los procesos de esta unidad de información, con el fin de incrementar la satisfacción de sus usuarios.

A continuación, señala aspectos importantes que permitirán llevar a cabo el desarrollo del mismo:

Temporalización

Esta propuesta de mejora propone con una duración de dos años. En este sentido, las actividades se llevarán a cabo en tres niveles: el corto plazo implica una duración máxima de 6 meses, el mediano plazo representa una duración máxima de un (1) año, y el largo plazo representa la duración máxima de dos (2) años.

Responsables:

Los responsables de la ejecución son:

- Autoridades Vicerrectorales
- Autoridades del Departamento de biblioteca
- Funcionarios del área.

Justificación

Las organizaciones hoy por hoy están obligadas a enfrentar retos cada día enfocado a la satisfacción de sus clientes y es que son precisamente éstos, quienes se constituyen como el elemento vital para cualquier organización siendo ellos la razón de ser de cualquier empresa. Para

esto, es importante que las organizaciones tengan claridad de cuáles son sus fortalezas y debilidades, para luego desarrollar propuestas de mejoras que permitan e impacten directamente en la satisfacción de sus clientes.

El hecho de que una organización o área de trabajo no identifique sus debilidades frente a las necesidades de sus clientes, puede generar situaciones desfavorables, afectando la calidad y eficiencia de sus productos o servicios, debido a la insuficiente satisfacción y el poco compromiso que pueden estar asumiendo los empleados frente a sus labores y por ende frente a su organización; es por esto, que el conocimiento de dichas debilidades vs las necesidades de los clientes juegan un papel importante, para cualquier empresa.

La siguiente propuesta permitirá gestionar correctivos en algunos procesos ya en función de la biblioteca objeto de estudio, en base a la identificación y aprovechamiento de oportunidades que se presentan en el contexto de los servicios presentados, a través de actividades que realmente impacten y tengan influencia en la calidad de sus servicios. Mientras más valoren los directivos la importancia de sus clientes, mayores serán los resultados en la productividad del trabajo y a su vez en la prestación de los servicios y por ende la satisfacción de los usuarios lo que hace alcanzar al final las metas visionarias de la compañía.

Planificación de Actividades

A continuación, se mencionan los indicadores a mejorar

- ✓ Actitud del Personal.

De acuerdo a los resultados en la investigación, se obtuvo que los funcionarios de esta biblioteca, perciben apatía a la hora de presentarse alguna queja o reclamo. Por ello, se propone realizar un plan de formación con todos funcionarios que forman parte de esta dependencia, con el

fin de fortalecer aquellas actitudes frente a las manifestaciones expresadas por los usuarios de biblioteca.

El plan de formación contiene los siguientes temas:

- Atención al cliente
- Empowerment
- Manejo de conflictos
- Inteligencia emocional
- Tiempos de respuestas

Para esto se propone revisar, primeramente, si la universidad, como institución de educación superior, tiene la facultad de ofrecer mediante sus colaboradores (administrativos y/o profesores expertos en estos temas). Esto permitiría optimizar costos y de alguna manera promocionar el talento humano propio de la institución.

De esta forma, se capacita al personal de la biblioteca y se utiliza el recurso humano de la misma, sin generar gastos de contratación a externa. Esto con el previo acompañamiento del área encargada llámese selección o talento humano. Así mismo, se recomienda aprovechar las diferentes plataformas virtuales con las que cuenta ésta institución de educación superior, para el desarrollo de los planes de formación de los funcionarios de la biblioteca con el fin de optimizar los tiempos para dar respuesta acorde a la situación actual como consecuencia del aislamiento obligatorio preventivo debido a la pandemia por el Covid –19.

Se sugiere que el plan formación se desarrolle durante el segundo semestre del 2020 – 2

Temporalización:

- Corto Plazo.
- Responsables:
- Director de la biblioteca
- Coordinador de biblioteca, (Acompañamiento y seguimiento de la mejora).

✓ Disponibilidad de los Recursos.

Actualmente la biblioteca objeto de estudio cuenta con 141 equipos de cómputos disponibles para sus usuarios, sin embargo, los resultados obtenidos en la investigación, demuestran que un gran número de usuarios, manifiestan que no hay suficientes equipos de cómputos en la biblioteca; por ello, cuando muchas veces estos usuarios requieren el servicio no logran encontrar disponibilidad del recurso.

Como primera instancia y teniendo en cuenta la situación actual que presenta el mundo por la pandemia del covid -19, el cual imposibilita la apertura de las instituciones educativas de manera tentativa, se propone; que la biblioteca objeto de estudio pueda dar respuesta a una posible necesidad en medio de la contingencia de poder suministrar los recursos (equipos de cómputos) con los que actualmente cuenta este departamento, con el objetivo de poder apoyar a esos usuarios que posiblemente no tienen a disposición un computador para el desarrollo de las actividades académicas.

La idea sería poder suministrar en calidad de préstamo estos recursos mientras no se ofrezca este servicio de manera presencial. Se corroboraría el estado del estudiante (Matricula activa) seguidamente se registraría el préstamo en el sistema de información y se realizaría un acta en donde se soporte la entrega por parte de la Institución y el recibido del recurso por parte del

usuario. De esta manera ayudaría a muchos estudiantes en el desarrollo de su formación y le daría un buen uso a estos recursos que actualmente se encuentran sin uso absoluto.

Temporalización:

- Corto plazo.

Responsables:

- Director de la biblioteca.
- Vicerrector

Por otra parte y para reducir la insatisfacción de los usuarios por la escases de los equipos de cómputos, se propone incluir dentro del proyecto de inversión 2021 de esta dependencia, la adquisición de al menos 50 equipos de cómputo, un incremento del 35% de la disponibilidad actual con la que cuenta la biblioteca en la prestación del este servicio. Esto con el fin de poder aumentar la disponibilidad de éstos recursos y poder dar respuestas a las necesidades de los de usuarios de biblioteca.

Temporalización:

- Mediano plazo.

Responsables:

- Director de la biblioteca.
- ✓ promesa de servicio.

Actividad: Fortalecimiento e integración de los medios de comunicación que permitan generar mayor visibilidad de los servicios ofertados por esta dependencia.

Medio de comunicación: Redes sociales Facebook Instagram y Youtube.

Brief: Construcción de un documento con el propósito de suministrar información para la creación de la estrategia.

Tabla: 9 Brief

| Información general | |
|---|--|
| Nombre del Área | Biblioteca |
| Servicios que ofrece | Préstamo de libros |
| | Préstamo inter-bibliotecario |
| | Préstamo de computadores y salas de estudio |
| | Renovación de libros online próximos a vencer |
| | Capacitaciones de Recursos Bibliográficos (R.B) |
| | Acceso a recursos electrónicos (Biblioteca virtual) |
| | Artículos contra demanda |
| | Conmutación Bibliográfica |
| Público al que va dirigido el Plan de Mejora | Toda la Comunidad Académica |
| Fuente de elaboración de propia. | |
| Información sobre inconvenientes y oportunidades | |
| Problemas que tienen actualmente | Bajo conocimiento de la oferta de servicios de ésta biblioteca |
| Por qué tienen estos problemas | Poco alcance en la divulgación de los servicios |
| Qué repercusiones tiene sus problemas | Complejiza la atención al usuario |

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 2 .Medios de Comunicación a implementar (Redes Sociales)

Fuente: Elaboración propia (2020)



Fuente: Elaboración propia (2020)

Temporalización:

- Corto Plazo.

Responsables:

- Director de biblioteca.
- Coordinador de biblioteca.

- ✓ Condiciones locativas.

Actividad: Ampliación o redistribución de elementos que permitan una mayor accesibilidad y capacidad física de los usuarios que asistan a la biblioteca.

Como primera instancia se propone la ampliación de la biblioteca como espacio físico, debido a que el No de usuarios que asisten a la biblioteca objeto de estudio suele ser alto y poco el espacio disponible. Esto conlleva a analizar temas netamente financieros propios de la alta dirección en cuanto a que involucra el presupuesto definido y asignado a dicha área de trabajo.

Temporalización:

- Largo plazo.

Responsables:

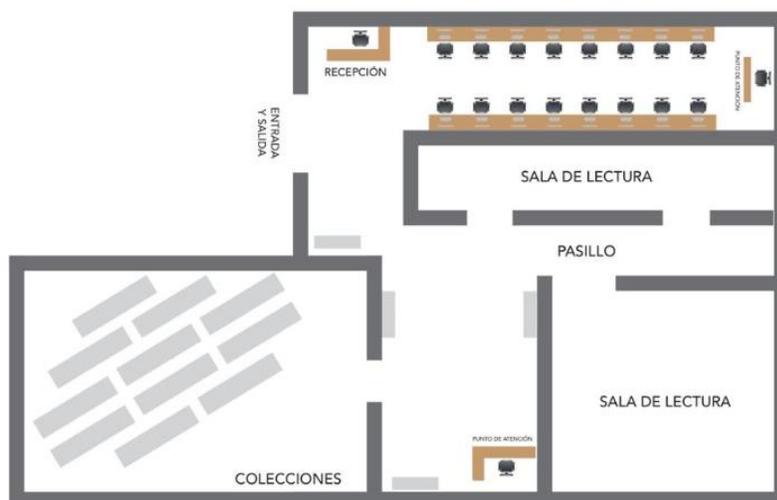
- Vicerrector
- Director de biblioteca.

Como segunda instancia, una redistribución de elementos podría ayudar a minimizar este factor negativo el cual manifiestan los usuarios de biblioteca al no encontrar disponibilidad para desarrollar sus actividades académicas dentro de las instalaciones.

Actualmente la biblioteca cuenta con una capacidad física de 851m² del cual 330m² se encuentra ocupada por las estanterías de las diferentes colecciones, casi una 4ta parte de la totalidad. En este punto, se propone analizar y evaluar la pertinencia de algunas temáticas de los libros ubicados en las diferentes colecciones (estanterías) con baja consulta, que ocupan gran parte de espacio, con el fin de obtener una nueva área disponible, de tal manera que se pueda adquirir y ofrecer dichos ejemplares a través de su biblioteca virtual. Esto permitiría aumentar significativamente un porcentaje de equivalencia en la nueva disponibilidad de los espacios anteriormente utilizados por estos libros y disponer de mayor capacidad para el desarrollo y la permanencia de los usuarios dentro de las instalaciones. Así mismo aquellas colecciones (estantes)

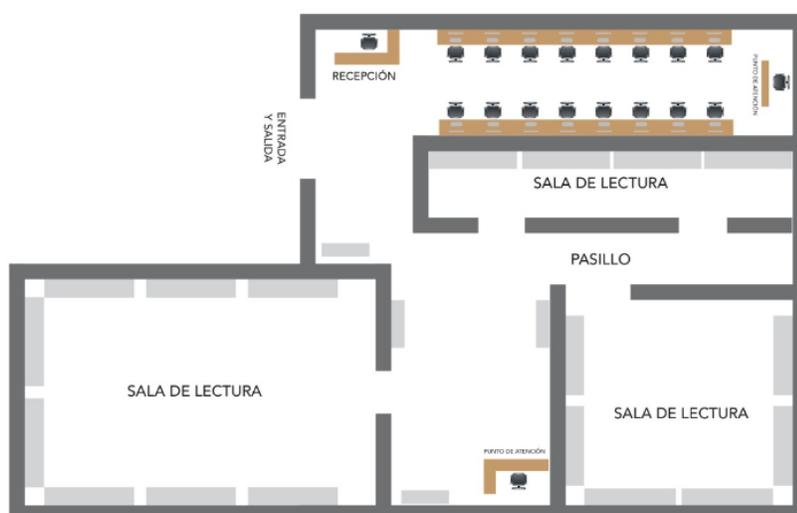
que logren quedarse podrían ser distribuidas alrededor (pared) en cada una de las salas de lecturas, proporcionando mayor aporte a la disponibilidad de espacios para la estadía de los usuarios.

Figura 3. Planos actuales (biblioteca objeto de estudio)



Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 4. Planos propuestos (biblioteca objeto de estudio)



Fuente: Elaboración propia (2020)

Temporalización:

- Mediano plazo.

Responsables:

- Coordinador de biblioteca

Actividad 2: Implementación de estrategias que permitan la identificación de zonas en los cuales se pudiese permitir o no un nivel de ruido acorde, dado a los diferentes estilos de aprendizajes. El enfoque de esta propuesta va directamente articulado con los estilos de aprendizaje. Aquí se pretende como primera instancia sensibilizar a todo el personal de la biblioteca objeto de estudio, en la importancia de lograr interiorizar los diferentes estilos de aprendizajes (Auditivo, Visual, Kinestésico) que tenemos los seres humanos para adquirir o desarrollar el conocimiento y por ende de comprender las manifestaciones de cada uno de los usuarios según su estilo de aprendizaje. Esto nos lleva a sugerir la revisión del reglamento de la biblioteca más exactamente, en el Capítulo VII, Artículo 45, Deberes de los Usuarios, “Evitar cualquier comportamiento que interfiera con los derechos de los demás usuarios, abstenerse de fomentar diálogos, tertulias o discusiones, que interrumpan el ambiente de silencio y tranquilidad que debe mantenerse al interior de la Biblioteca”, en donde se evidencia una limitación en el desarrollo de lo anteriormente expuesto sin llegar a ser permisivos. En este sentido, se propone que la biblioteca pudiese adquirir elementos acústicos que permitan minimizar el ruido de aquellas conversaciones o aglomeraciones de usuarios con respecto a las actividades que desarrollan de manera más concurridas. Seguidamente identificar aquellos espacios en donde se pudiese ofrecer una mayor concentración para aquellas personas que desean estar en un ambiente más tranquilo y poco ruidoso, de tal manera que se logre satisfacer esas necesidades propias de algunos usuarios.

Por último y no menos importante, se recomienda crear una campaña “Biblioteca Para Todos” en donde prevalezca y resalten tanto los derechos como los deberes de los usuarios durante su permanencia en las instalaciones de la biblioteca. Esta campaña debe estar liderada por el personal administrativo del departamento y a su vez se podrían vincular aquellos usuarios (estudiantes activos) que de alguna manera se sienten identificados con la biblioteca, en cuanto a su función y razón de ser, En este punto se podría articular a la campaña un Club de voluntariado, en donde puedan participar todos a los usuarios que desean integrarse a la campaña de tal manera que ayuden a promover el respeto, la permanencia y cumplimiento de dicho reglamento.

Temporalización:

- Corto Plazo.

Responsables:

- Director de biblioteca.
- Coordinador de biblioteca

Propuesta de Evaluación del Plan de Mejora

En el plan de mejora propuesto hemos considerado prudente la evaluación del mismo, de modo que se realice un plan de seguimiento para medir el cumplimiento de dichas actividades expuestas y con ello revisión evaluativa de forma oportuna garantizando la eficacia y eficiencia de la misma a través de la retroalimentación de las actividades.

Para la evaluación del plan de mejora se proponen dos fases: en la primera un seguimiento y evaluación parcial en cada uno de los momentos señalados en la temporalización de cada actividad. En la segunda fase, una evaluación que permita la verificación del propósito expuesto en donde se corrobore los resultados que se han obtenidos a través del plan de mejora.

CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Esta investigación analizó la relación existente entre el servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla, encontrando como resultado una correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas puesto que se obtuvo un 0.87 (87%) estadísticamente significativa por lo cual se concluye que atendiendo la variable de servicio al cliente se puede generar oportunidades de mejoras que optimicen los servicios ofrecidos. Lo cual implica que una variación en la variable independiente conlleva a la variación de la variable dependiente.

Adicionalmente se identificó la percepción de los usuarios sobre el servicio al cliente en la biblioteca de una universidad privada de la ciudad de Barranquilla, detectando que los usuarios tienen una percepción favorable del servicio, como la amabilidad de los funcionarios, la actualización de los recursos bibliográficos y los horarios de atención. Sin embargo, también se evidenció algunas desviaciones en el proceso que están centradas en la actitud del personal frente a situaciones de quejas o reclamos y en la poca disponibilidad de los equipos de cómputos, los cuales se considera pertinente abordar para la mejora del proceso.

En cuanto a los elementos de la satisfacción de la biblioteca objeto de estudio se concluye que existen unos elementos fundamentales que influyen y describen significativamente el grado de satisfacción de los usuarios de esta biblioteca, como son la confiabilidad del servicio, el desempeño de los recursos y referencias de usuarios. Sin embargo, elementos como las condiciones locativas y las promesas de servicio, mostraron resultados poco favorables, en la satisfacción de los usuarios. Finalmente, como producto de esta investigación, surgió una propuesta de mejora que da respuesta a los aspectos más débiles encontrados en esta dependencia y de esta manera mitigar vacíos en el servicio al cliente y por supuesto, en la satisfacción de los

usuarios de la biblioteca objeto de estudio.

Respecto a las limitaciones de esta investigación se referencia la crisis sanitaria a nivel mundial a causa del covid -19, en el primer cuatrimestre del año 2020, dado que se dificultó realizar las encuestas a la muestra. Sin embargo gracias a la voluntad de los usuarios de ésta biblioteca, se pudo ejecutar el proceso, mediante la utilización de la plataforma google docs.

LISTA DE REFERENCIAS

- Acevedo S, (2018). Lineamiento sobre tecnologías de comunicación para educación inclusiva en universidades públicas. *Edmetec*, 7(1)124-150.
doi:<http://ezproxy.unisimon.edu.co:2099/10.21071/edmetec.v7i1.10473>
- Cisneros, E. F. C., Zulueta, M. A. P., León, J. A. H., & Torres, A. F (2018). Modelo de gestión GAP y la maximización en el nivel de satisfacción del cliente: caso Restaurante Casa Blanca. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-23.
- Culebro-Trujillo, R; Contreras-Campos, N. E; Montiel-Jarquín, Á. J; Barragán-Hervella, R. G; López-Cázares, G; García-Villaseñor, A & Romero-Figueroa, M. del S. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educación Médica*. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>.
- Cuervo, A. (1993). El papel de la empresa en la competitividad. *Papeles de Economía Española* 56, pp. 363-377.
- Dávila Alarcón, M. C., & Barboza Ramírez, M. D. (2019). Servicio al cliente y la relación con la satisfacción del cliente, en el Restaurante Yenifer de Tarapoto, periodo 2016.
- DosSantos (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. Chile. *Revista de educación superior*. Tomada de resu.anuies.mx.
- Duque, J., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10, 159-19
- Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice
- Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ª ed.).
- Francisco (2012) Diago, F. F. E. (2012). *Pincelazos del servicio al cliente: Un estilo de vida*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

- George & Mallery (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, M. (2013) Metodología de la Investigación. McGraw – Hill. Sexta edición.
- Keith, D & Newstron, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, B., Ibáñez, C., & Romero, A. (2016). El Cliente Como Factor Primordial En La Cadena De Suministro Enfoque En Servicio Al Cliente Desde Los Proveedores. Revista Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información, 3(6), 69–75. <https://doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a16>.
- Horovitz. J (1998) la calidad del servicio. A la conquista del cliente. McGraw – Hill. Primera edición.
- Hurtado, J (2010). Metodología de la investigación: guía para la comprensión holística de la ciencia. Caracas: Quiron ediciones
- Jo, Z. V. (2002). Marketing de servicios. México: McGraw Hill Interamericana S.A de C.V.
- Keith, L. (2001). Servicio al cliente serie para Dummies. Bogotá: Editorial Quebecor Worl Bogotá S.A.
- Kotler. P (1998) Fundamentos de mercadotecnia. Editorial Prentice-hall. 4ta edición.
- Kotler. P (2001) Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control. Editorial Pearson.8va edición.
- Leighton Álvarez, H. y García Peñalvo, F.J. (2003). Calidad en los sitios web educativos. Salamanca: Departamento de Informática y Automática, Universidad de Salamanca. Informe Técnico DPTOIA-IT-2003-002 (no publicado). Noviembre. En <http://tejo.usal.es/inftec/2003/DPTOIA-IT-2003-002.pdf> (consultado 17-5-04).

- López, N. & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa
- Lopera, Ramírez, Zuluaga & Ortiz (2010). El método analítico como método natural. Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas. Vol 25 (1)
- Martino (2016), Gestión del servicio al cliente para el mejoramiento de procesos en la empresa: una revisión de conceptos (Bachelor's thesis), Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.
- Morocho (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.2018.Lima.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la Investigación: diseño y ejecución. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/70969?page=57>
- Palacios, A, Ruz, A, Villa, L. & Salazar, E. (2016) Calidad de servicios para optimizar la atención en el centro diagnóstico cardiovascular del Magdalena Colombia. E desarrollo gerencial revista de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la universidad Simón Bolívar- Colombia, 8(2), 161-185.
- Palella y Martins (2013). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Pelekais, C., Finol, M., Neuman, N., Carrasquero, E., García, J. & Leal, M. (2012). El Abc de la investigación. Un encuentro con la ciencia. Maracaibo: Astro Data.

Pompa y Romero (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el proyecto “Sueña en grande” de la Asociación Peruana Central Este, Lima. 2018. Tomado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1620/Nori_Tesis_Licenciatura.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Pita y Pértegas (2020). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 9, 76-78.

Proaño Villavicencio, D.X. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. DOI:<http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56/>

Sánchez & Riagoso (2015). *Medición de la satisfacción del usuario que participa en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ciencias de la Salud. Especialización en Gerencia del Deporte y la Recreación).

Serna (2006) Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo_2.pdf

Sucasaire, R. (2019) La imagen corporativa y la satisfacción del cliente en el banco Interbank, tienda Huacho, año 2018. Tomado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2677/SUCASAIRES%20HUANCA%20RICHARD.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Robles (2018, p 26).El resultado de la superación de la realidad frente a las expectativas del cliente tomado de: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1357/2018_ADYDE_18-1_06_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rubio G, Flórez M, & Rodríguez M, (2018) Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima- Colombia. *Revista venezolana de Gerencia* (83) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775007>
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo_2.pdf
- Sandoval, Montaña, Miguel & Ramos (2012) Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencia. *Revista venezolana de gerencia*.
- Sandra, A. Z. (2018). Lineamiento sobre tecnologías de comunicación para educación inclusiva en universidades públicas. *Edmetic*, 7(1), 124-150.
doi:<http://ezproxy.unisimon.edu.co:2099/10.21071/edmetic.v7i1.10473>
- Oliva & Gómez (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Realiting*, 69, 140-147.
- Zenithal, V & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios. Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa*. (2° ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexos 1. Instrumento aplicado para recolección de datos

CUESTIONARIO DE SERVICIO AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BIBLIOTECA

Dirección de correo electrónico: _____

Tipo de vinculación:

Estudiante ___ Profesor ___

Programa académico _____

Apreciado usuario le agradecemos su colaboración en responder el siguiente cuestionario, el cual se utilizará para medir los resultados de una tesis de maestría en desarrollo.

Actitud del Personal

| | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| El funcionario muestra amabilidad al momento de ofrecer el servicio. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El funcionario muestra disposición para servir. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El personal de biblioteca esta presto a atender sus inquietudes. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

El funcionario demuestra apatía al momento de atenderlo

Disponibilidad
De los recursos

Totalmente En Ni de acuerdo De acuerdo Totalmente
En desacuerdo desacuerdo ni en desacuerdo de acuerdo de acuerdo

La biblioteca dispone de suficiente material bibliográfico físico (libros, revistas, tesis, documentos) para su uso.

La biblioteca dispone de suficientes equipos de cómputos para la realización de sus actividades.

La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas)

Al momento de solicitar un computador

portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta.

Actualización de recursos

Totalmente En Ni de acuerdo De acuerdo Totalmente
En desacuerdo desacuerdo ni en desacuerdo de acuerdo de acuerdo

La biblioteca mantiene actualizados los materiales bibliográficos físicos (libro, revistas, tesis, documentos) para el uso de sus actividades académicas.

La Biblioteca cuenta con bases de datos actualizadas.

El personal de biblioteca está formado para realizar capacitaciones en bases de datos.

Los libros electrónicos vinculados a la biblioteca

permanecen actualizados.

Tiempo de Respuesta

| | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| El funcionario es eficiente al momento de la atención. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los tiempos de respuestas son acordes con su solicitud. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El funcionario lo atiende con prontitud y de manera acertada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El tiempo de respuesta a una queja o reclamo es oportuno. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Horario de Atención

| | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| El horario de atención es adecuado a sus necesidades. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La biblioteca cumple con los | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

horarios
establecidos.

El horario de
biblioteca me
permite realizar
mis actividades
académicas.

La biblioteca
incumple con
los horarios
de atención.

Confiabilidad
en el servicio

Totalmente En Ni de acuerdo De acuerdo Totalmente
En desacuerdo desacuerdo ni en desacuerdo de acuerdo de acuerdo

La información
suministrada
por el área es
confiable.

Cuando ha tenido
algún inconveniente
en la Biblioteca
ha percibido un
sincero interés
por ayudarlo a
resolverlo.

Ante la necesidad
de hacer una
consulta acudo
primeramente

la Biblioteca.

Me genera
desconfianza las
bases de datos
suscritas a la
Biblioteca.

Desempeño
de los recursos

Totalmente En Ni de acuerdo De acuerdo Totalmente
En desacuerdo desacuerdo ni en desacuerdo

La Biblioteca
mantiene sus
equipos de
cómputos con
acceso a internet.

Los equipos de
cómputo de la
Biblioteca se
mantienen en
óptimas
condiciones
para su uso.

El material
bibliográfico es
pertinente para
los requerimientos
de su disciplina.

Logra obtener
resultado con la
búsqueda de
información
ofrecida por

esta Biblioteca.

Condiciones
Locativas

| | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| La iluminación de la Biblioteca favorece el proceso de permanencia en el lugar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Al visitar la Biblioteca, encuentra espacio para realizar sus actividades académicas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La Biblioteca especialmnete sus zonas de lectura, propician la concentración y realización de sus actividades académicas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La Biblioteca facilita el acceso a personas con discapacidad. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Promesa de
Servicio

| Totalmente | En | Ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente |
|------------|----|---------------|------------|------------|
|------------|----|---------------|------------|------------|

| | En desacuerdo | desacuerdo | ni en desacuerdo | | de acuerdo |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| La Biblioteca facilita la consulta y el préstamo interbibliotecaria con otras instituciones. | <input type="radio"/> |
| El acceso a las bases de datos se da desde cualquier ubicación distintas a la Biblioteca. | <input type="radio"/> |
| La Biblioteca permite la renovación online del préstamo de libros pronto a su fecha de vencimiento. | <input type="radio"/> |
| Logró acceder a la Biblioteca virtual desde cualquier dispositivo que tenga acceso a internet. | <input type="radio"/> |

Experiencias de Usabilidad

| Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------------|------------|--------------------------|
|-----------------------------|------------------|-----------------------------------|------------|--------------------------|

Al momento de realizar alguna actividad académica recurro ir a la Biblioteca.

La Biblioteca virtual es fácil de usar.

Puedo conseguir la información deseada con efectividad y eficiencia.

Logro cumplir mi objetivo al entrar a la Biblioteca virtual de forma sencilla.

Referencias de Usuario

Totalmente En desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

Le han recomendado usar las bases de datos de la Biblioteca.

Le han sugerido utilizar los espacios de la Biblioteca para realizar sus actividades académicas.

Su experiencia al momento de visitar la Biblioteca coincide con lo que le han referenciado otras personas.

Sus allegados (compañeros de estudios, conocidos y profesores) tienen un concepto favorable de la Biblioteca.

Fuente: Elaboración propia (2020).

Anexo 2. Matriz de congruencia de variables.

| MATRIZ DE CONGRUENCIA - MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN | | | | | | |
|---|--|--|--|------------------------------|---|---|
| NOMBRE DEL ESTUDIANTE: | Steven De la Rosa y Dubys Villarreal | | | | | |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: | DESARROLLO ORGANIZACIONAL | | | | | |
| TEMA DE INVESTIGACIÓN: | SERVICIO AL CLIENTE | | | | | |
| TÍTULO DEL PROYECTO: | SERVICIO AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BIBLIOTECA EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. | | | | | |
| CRITERIOS | DELIMITACIÓN ESPACIAL: | | | | | |
| | DELIMITACIÓN TEMPORAL: | La investigación se realizó entre Agosto de 2019 y Mayo de 2020. | | | | |
| PREGUNTA PRINCIPAL | OBJETIVO GENERAL | VARIABLES | SOPORTE TEÓRICO | VARIABLES INTERMEDIAS | INDICADORES/CATEGORÍAS DE ANÁLISIS | PREGUNTAS |
| ¿Cómo es la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción | Analizar la relación entre el servicio al cliente y la satisfacción de los | Servicio al cliente | Al respecto, Martínez (2007), citado por Moroc | Calidad del servicio | Actitud del personal | 1. El funcionario muestra amabilidad al momento de ofrecer el servicio. 2. El funcionario muestra disposición para servir. 3. El personal de biblioteca esta presto a atender sus inquietudes. 4. El funcionario |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|---------------------------------------|--|--------------------------------------|--|----------------------------|---|
| <p>ión de los usuarios de Biblioteca en una Universidad privada de la ciudad de Barranquilla?</p> | <p>usuarios de biblioteca en una universidad privada de la ciudad de Barranquilla con el fin proponer oportunidades de mejoras que optimicen los servicios ofrecidos.</p> | <p>ho, T (2018), define la atención al cliente como el conjunto de actividades o procesos que realiza una organización al momento de ofertar un producto o servicio; dichas actividades deben proyectarse de acuerdo con las necesidades y preferencias del cliente para llenar sus</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="862 191 1081 348"></td> <td data-bbox="1081 191 1455 348"> <p>demuestra aptitud al momento de atenderlo.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 348 1081 1083"> <p>Disponibilidad de los recursos</p> </td> <td data-bbox="1081 348 1455 1083"> <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca dispone de suficiente material bibliográfico (físico (libros, revistas, tesis, documentos) para su uso. 2. La biblioteca dispone de suficientes equipos de cómputos para la realización de sus actividades. 3. La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas) 4. Al momento de solicitar un computador portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 1083 1081 1629"> <p>Actualización de los recursos</p> </td> <td data-bbox="1081 1083 1455 1629"> <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca mantiene actualizados los materiales bibliográficos físicos (Libros, revistas, tesis, documentos) para el uso de sus actividades académicas. 2. La biblioteca cuenta con bases de datos actualizadas. 3. El personal de biblioteca está formado para realizar capacitaciones en bases de datos. 4. Los libros electrónicos vinculados a la biblioteca permanecen actualizados. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 1629 1081 1887"> <p>Tiempo de respuesta</p> </td> <td data-bbox="1081 1629 1455 1887"> <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario es eficiente al momento de la atención. 2. Los tiempos de respuestas son acordes con su solicitud. 3. El funcionario lo atiende </td> </tr> </table> | | <p>demuestra aptitud al momento de atenderlo.</p> | <p>Disponibilidad de los recursos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca dispone de suficiente material bibliográfico (físico (libros, revistas, tesis, documentos) para su uso. 2. La biblioteca dispone de suficientes equipos de cómputos para la realización de sus actividades. 3. La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas) 4. Al momento de solicitar un computador portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta. | <p>Actualización de los recursos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca mantiene actualizados los materiales bibliográficos físicos (Libros, revistas, tesis, documentos) para el uso de sus actividades académicas. 2. La biblioteca cuenta con bases de datos actualizadas. 3. El personal de biblioteca está formado para realizar capacitaciones en bases de datos. 4. Los libros electrónicos vinculados a la biblioteca permanecen actualizados. | <p>Tiempo de respuesta</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario es eficiente al momento de la atención. 2. Los tiempos de respuestas son acordes con su solicitud. 3. El funcionario lo atiende |
| | <p>demuestra aptitud al momento de atenderlo.</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Disponibilidad de los recursos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca dispone de suficiente material bibliográfico (físico (libros, revistas, tesis, documentos) para su uso. 2. La biblioteca dispone de suficientes equipos de cómputos para la realización de sus actividades. 3. La biblioteca dispone de variedad de recursos electrónicos (repositorio, libros y revistas electrónicas) 4. Al momento de solicitar un computador portátil o de escritorio, no encuentro disponibilidad para realizar mi consulta. | | | | | | | | | | |
| <p>Actualización de los recursos</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca mantiene actualizados los materiales bibliográficos físicos (Libros, revistas, tesis, documentos) para el uso de sus actividades académicas. 2. La biblioteca cuenta con bases de datos actualizadas. 3. El personal de biblioteca está formado para realizar capacitaciones en bases de datos. 4. Los libros electrónicos vinculados a la biblioteca permanecen actualizados. | | | | | | | | | | |
| <p>Tiempo de respuesta</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario es eficiente al momento de la atención. 2. Los tiempos de respuestas son acordes con su solicitud. 3. El funcionario lo atiende | | | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--|-----------------------|---------------------------|--|
| | | Satisfacción del usuario | Kotler (1998), concibe la satisfacción del cliente como el grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no está a la altura de las expectativas, el cliente se siente descontento. Si el desempeño es | Rendimiento percibido | | <p>1. La información suministrada por el área es confiable.</p> <p>2. Cuando ha tenido algún inconveniente en la Biblioteca, ha percibido un sincero interés por ayudarlo a resolverlo.</p> <p>3. Ante la necesidad de hacer una consulta acudo primeramente a la biblioteca.</p> <p>4. Me genera desconfianza las bases de datos suscritas a la Biblioteca</p> <p>-</p> |
| | | | | | | |
| | | | | | Desempeño de los recursos | <p>1. La Biblioteca mantiene sus equipos de cómputos con acceso a internet.</p> <p>2. Los equipos de cómputo de la biblioteca se mantienen en óptimas condiciones para su uso .</p> <p>3. El material bibliográfico es pertinente para los requerimientos de su disciplina.</p> <p>4. Logra obtener resultado con la búsqueda de información ofrecida por esta Biblioteca.</p> |
| | | | | | | |
| | | | | | Condiciones locativas | <p>1. La iluminación de la biblioteca, favorece el proceso de permanencia en el lugar.</p> <p>2. Al visitar la Biblioteca encuentra espacio disponible para realizar sus actividades académicas.</p> <p>3. La Biblioteca, especialmente sus zonas de</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>Referencias de usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le han recomendado usar las bases de datos de la biblioteca. 2. le han sugerido utilizar los espacios de la biblioteca para realizar sus actividades académicas. 3. Su experiencia al momento de visitar la Biblioteca coincide con lo que le han referenciado otras personas. 4. Sus allegados (compañeros de estudios, conocidos y profesores) tienen un concepto favorable de la biblioteca. |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: Elaboración propia (2020).