



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes

**Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en**  
**Administración de Empresas**

**Autores**

Lema Rivadeneira, Bryan Xavier

Tacuri Lalbay, Jackeline Noemi

**Tutor**

Mgs. Omar Patricio Negrete Costales

**Riobamba, Ecuador. 2026**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros Bryan Xavier Lema Rivadeneira con cédula de ciudadanía 0605971753 y Jackeline Noemi Tacuri Lalbay con cedula de ciudadanía 0106187123, autores del trabajo de investigación titulado: **La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a26 de mayo de 2026



Bryan Xavier Lema Rivadeneira

C.I: 0605971753



Jackeline Noemi Tacuri Lalbay

C.I: 0106187123

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Omar Patricio Negrete Costales catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación **La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes**, bajo la autoría de Bryan Xavier Lema Rivadeneira y Jackeline Noemi Tacuri Lalbay; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 06 del mes de Mayo de 2026



Omar Patricio Negrete Costales

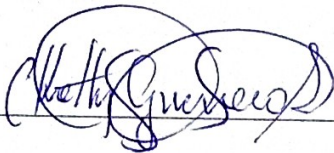
C.I: 0602251415

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes**, presentado por Bryan Xavier Lema Rivadeneira con cedula de identidad número 0605971753 y Jackeline Noemi Tacuri Labay, con cédula de identidad número 0106187123, bajo la tutoría de Mg. Omar Patricio Negrete Costales; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

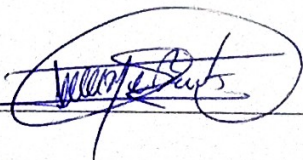
De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 26 de mayo de 2026

Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



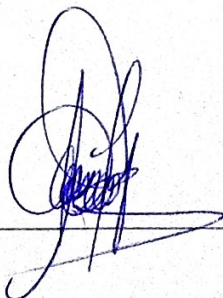
---

Ing. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar PhD.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---



# CERTIFICACIÓN

Que, **LEMA RIVADENEIRA BRYAN XAVIER** con CC: **0605971753** y **JACKELINE NOEMI TACURI LALBAY** con CC: **0106187123**, estudiantes de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes**", cumple con el 1% de similitud y el 3% de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Compilatio Magister+**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 08 de mayo de 2026



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:

**OMAR PATRICIO  
NEGRETE COSTALES**

Mgs. Negrete Costales Omar Patricio  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, especialmente a mis padres, por su apoyo incondicional, esfuerzo, sacrificio, y motivación constante, fueron el pilar fundamental durante mi formación personal y profesional, también se lo dedico a todas las personas que creyeron en mí y estuvieron a mi lado durante todo este proceso, impulsándome a alcanzar este logro académico

**Bryan Lema**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por darme la sabiduría durante todo el proceso de mi vida Universitaria. A mi madre Fanny, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias usted he logrado llegar hasta aquí y cumplir esta meta, por estar presente en cada momento de felicidad y tristeza; este trabajo ha sido posible gracias a usted mamita. A mis hermanos Anita, Alvaro, Diana, Soledad, a mis sobrinos Alexander y Karla por estar siempre presentes, acompañándome y alentándome a lo largo de esta etapa de mi vida. A mis abuelitos Gabino y María, a mis tíos, primos y a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial aquellos que abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mi bebe, que crece dentro de mí y se ha convertido en mi mayor motivo para seguir adelante. Desde el primer momento en supe su existencia, encontré una fuerza nueva para no rendirme, para levantarme en los días difíciles y para creer más en mí. Este logro también es tuyo, porque sin saberlo, me diste el impulso, el amor y motivación más grande de mi vida.

A todos ellos

Muchas gracias de todo corazón

**Jackeline Tacuri**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por su constante apoyo y por confiar en mi en todo momento, sin su ayuda este logro no habría sido posible.

Le agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Carrera de Administración de Empresas por la formación académica recibida, a mis profesores por impartirme sus conocimientos y experiencia,

Así mismo agradezco de manera especial a mi compañera de tesis por su compromiso y apoyo, de igual manera mi gratitud a mi tutor de tesis por su ayuda y orientación

**Bryan Lema**

## **AGRADECIMIENTO**

Mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Facultad Ciencias Políticas y Administrativas, a todos mis profesores por sus enseñanzas, su paciencia y compartir sus conocimientos. Agradezco de manera especial a mi compañero de tesis Bryan Lema, por su apoyo, compromiso y trabajo compartido durante todo este proceso. Su responsabilidad, disposición y esfuerzo del trabajo en equipo, perseverancia y el apoyo mutuo. Me gustaría agradecer especialmente a mi tutor de tesis Mg. Omar Patricio Negrete Costales y Dra. Magda Francisca Cejas Martínez por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamental para la realización de este trabajo.

**Jackeline Tacuri**

## ÍNDICE GENERAL;

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO .....	
AGRADECIMIENTO .....	
ÍNDICE GENERAL;.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS .....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT .....	
CAPÍTULO I.....	18
1. Introducción.....	18
1.1 Planteamiento Del Problema .....	19
1.1.1 Formulación del Problema.....	20
1.2 Justificación.....	20
1.2.1 Teórica .....	20
1.2.2 Metodológica .....	20
1.2.3 Social .....	20
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo General.....	21
1.3.2 Objetivos Específicos .....	21
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22

2.1	Antecedentes.....	22
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	23
2.2	Estado del arte .....	23
2.2.1	Modelo ServQUAL .....	23
2.2.2	Modelo LibQUAL+ .....	24
2.2.3	Modelo Kano .....	24
2.3	Descripción de la empresa.....	24
2.3.1	Reseña histórica de la UNACH.....	24
2.3.2	Misión de la Universidad Nacional de Chimborazo.....	24
2.3.3	Visión de la Universidad Nacional de Chimborazo .....	25
2.3.4	Organigrama Estructural Institucional.....	25
2.4	Coordinación de Gestión de Bibliotecas .....	26
2.4.1	Misión de la Coordinación de Gestión de Biblioteca .....	26
2.4.2	Deberes y Atribuciones de la Coordinación de Gestión de Biblioteca.....	26
2.4.3	Productos y Servicios de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas.....	28
2.5	Ubicación.....	30
2.6	Calidad de servicio .....	31
2.6.1	Medición de la Calidad de Servicio.....	31
2.6.2	Factores que influye en la calidad de servicio .....	33
2.6.3	Enfoque de calidad de servicio .....	33
2.6.4	Dimensiones de la calidad de servicio.....	34
2.6.5	Importancia de calidad de servicio .....	34
2.7	Satisfacción del Cliente .....	34
2.7.1	Características de la satisfacción del cliente.....	35
2.7.2	Niveles de Satisfacción.....	37
2.7.3	Diferencias entre satisfacción y lealtad del cliente.....	37

2.7.4	Expectativas del cliente .....	38
2.7.5	Valor percibido .....	38
CAPÍTULO III .....		39
3.	METODOLOGIA.....	39
3.1	Tipo de Investigación .....	39
3.1.1	Descriptiva.....	39
3.1.2	Investigación de campo .....	39
3.2	Enfoque.....	39
3.3	Diseño de Investigación.....	39
3.3.1	Investigación no experimental.....	39
3.4	Método hipotético deductivo .....	40
3.4.1	Observación.....	40
3.4.2	Construcción de la Hipótesis .....	40
3.4.3	Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis .....	40
3.4.4	Contrastación de enunciados .....	40
3.4.5	Confirmación o refutación.....	41
3.5	. Técnicas de recolección de Datos.....	41
3.5.1	Encuesta.....	41
3.5.2	Instrumento.....	41
3.6	Población de estudio y tamaño de muestra.....	41
3.6.1	Población .....	41
3.6.2	Muestra .....	42
3.7	Hipótesis .....	42
3.8	Métodos de análisis y Procesamientos de datos .....	43
CAPÍTULO IV .....		44
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	44
4.1	Análisis e interpretación de datos.....	44

4.2	Comprobación de hipótesis .....	58
4.2.1	Análisis de fiabilidad .....	58
4.2.2	Cálculos estadísticos.....	58
4.2.3	Análisis de la prueba Chi – Cuadrado .....	60
4.3	Discusión de Resultados.....	61
CAPÍTULO V.....		63
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	63
5.1	Conclusiones.....	63
5.2	Recomendaciones .....	64
CAPÍTULO VI.....		65
6.	PROPUESTA .....	65
6.1	Estrategias para mejorar la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca .....	65
6.2	Introducción.....	65
6.3	Objetivo .....	65
6.4	Justificación.....	65
6.5	Estrategias.....	66
7.	BIBLIOGRAFÍA .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Deberes y Atribuciones de la coordinación de Gestión de Biblioteca .....	26
Tabla 2: Productos y Servicios de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas.....	28
Tabla 3: Criterios para medir la calidad de servicio .....	32
Tabla 4: Características de la satisfacción del cliente .....	35
Tabla 5: Total de Estudiantes de Grado y Posgrado de la universidad Nacional de Chimborazo .....	42
Tabla 6: Satisfacción con la presentación y estado general de la Biblioteca .....	45
Tabla 7: Disponibilidad y mantenimiento de los equipos tecnológicos .....	46
Tabla 8: Ambiente físico de la biblioteca de Unach:.....	47
Tabla 9: Satisfacción con el servicio del personal de la Biblioteca.....	48
Tabla 10: Servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico .....	49
Tabla 11: Frecuencia de asistencia a las actividades de la Biblioteca.....	50
Tabla 12: Funcionamiento correcto de los servicios digitales de la Biblioteca.....	51
Tabla 13: Información clara y precisa .....	52
Tabla 14: Tiempos de atención adecuados .....	53
Tabla 15: Espacios y mobiliario adecuados .....	54
Tabla 16: Satisfacción con la calidad general de los servicios.....	55
Tabla 17: Sugerencias y opiniones de los estudiantes .....	56
Tabla 18: Probabilidad de recomendar los servicios de la biblioteca.....	57
Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad.....	58
Tabla 20: Resumen del procesamiento de los casos.....	59
Tabla 21: Tabla de contingencia.....	59
Tabla 22: Pruebas del Chi-Cuadrado.....	61
Tabla 23: Estrategia 1 .....	66
Tabla 24: Estrategia 2.....	67
Tabla 25: Estrategia 3 .....	68
Tabla 26: Estrategia 4.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural Institucional .....	25
Figura 2: Ubicación Campus Norte Edison Riera R.....	30
Figura 3: Ubicación Campus Sur La Dolorosa.....	30
Figura 4:Satisfacción con la presentación y estado general de la Biblioteca .....	45
Figura 5: Disponibilidad y mantenimiento de los equipos tecnológicos.....	46
Figura 6: Ambiente físico de la biblioteca de Unach .....	47
Figura 7: Satisfacción con el servicio del personal de la Biblioteca .....	48
Figura 8: Servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico .....	49
Figura 9: Frecuencia de asistencia a las actividades de la Biblioteca .....	50
Figura 10: Funcionamiento correcto de los servicios digitales de la Biblioteca .....	51
Figura 11: Información clara y precisa.....	52
Figura 12: Tiempos de atención adecuados.....	53
Figura 13: Espacios y mobiliario adecuados .....	54
Figura 14: Satisfacción con la calidad general de los servicios .....	55
Figura 15: Sugerencias y opiniones de los estudiantes.....	56
Figura 16: Probabilidad de recomendar los servicios de la biblioteca .....	57

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes. La investigación está estructurada en seis capítulos ordenados de manera lógica y secuencial para una mejor comprensión aplicando un enfoque cuantitativo, a través del método hipotético deductivo, aplicando encuestas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, Los resultados demostraron que la calidad de servicio se percibe en un nivel medio, al igual que la satisfacción de los estudiantes, se identificó debilidades en la infraestructura, recursos bibliográficos, atención del personal y dispositivos tecnológicos obsoletos. En el análisis de datos mediante el software SPSS se determinó que existe una relación significativa entre las dos variables, por tal motivo esta investigación concluye que la calidad de servicio de la coordinación de Gestión de la Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo influye de manera directa y significativa en el nivel de satisfacción de los estudiantes por lo cual se recomienda implementar estrategias de mejora continua orientadas a mejorar y fortalecer la gestión bibliotecaria y la satisfacción de los estudiantes, para que la biblioteca sea un apoyo fundamental durante el proceso de formación de los estudiantes.

**Palabras claves:** calidad, servicio, satisfacción, biblioteca, gestión, atención

## ABSTRACT

This research aims to determine how the quality of service provided by the Library Management Coordination Office at the National University of Chimborazo influences student satisfaction. The research is structured in six chapters, logically and sequentially ordered for better understanding. A quantitative approach was used, employing the hypothetico-deductive method and applying surveys to students of the National University of Chimborazo. The results showed that the perceived quality of service is at a medium level, as is student satisfaction. Weaknesses were identified in the infrastructure, bibliographic resources, staff attention, and outdated technological equipment. Data analysis using SPSS software revealed a significant relationship between the two variables. Therefore, this research concludes that the service quality provided by the Library Management Coordination at the National University of Chimborazo directly and significantly influences student satisfaction. Consequently, it is recommended that continuous improvement strategies be implemented to enhance and strengthen library management and student satisfaction, ensuring the library serves as a fundamental support throughout the student learning process.

**Keywords:** quality, service, satisfaction, library, management, attention



Reviewed by:  
Marco Antonio Aquino  
ENGLISH PROFESSOR  
C.C. 1753456134

## CAPÍTULO I.

### 1. Introducción

Hoy en día en las instituciones de educación superior, las bibliotecas desempeñan un papel crucial como centro de aprendizaje y apoyo en las investigaciones. Más allá de cumplir funciones administrativas y ser repositorios de información deben responder eficazmente a las necesidades de los estudiantes

Para (Albrecht, 1992) es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Según (Vega, Martin, & Partido , 2010) la satisfacción arranca en gran medida de la valoración que la persona realiza del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo, el clima se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización

En este sentido la calidad de servicio que ofrece la Coordinación de Gestión de Biblioteca es un factor clave que influye directamente en el grado de satisfacción de los estudiantes, debido a que refleja su nivel de compromiso con la eficiencia y la personalización de la atención de los estudiantes.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo con respecto a la Coordinación de Gestión de Biblioteca; evaluar esta relación nos permitió no solo identificar fortalezas y debilidades en el servicio que ofrecen, sino también proponer mejoras concretas que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes

La investigación se llevó a cabo a través de la recopilación de datos mediante la toma de encuestas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, para considerar sus percepciones, expectativas y nivel de conformidad con los servicios recibidos, mediante este estudio, se busca aportar información relevante para la toma de decisiones de la Coordinación orientadas al fortalecimiento de los servicios bibliotecarios y al mejoramiento de la experiencia de los estudiantes

## 1.1 Planteamiento Del Problema

La Universidad Nacional de Chimborazo (Unach) es un centro de educación superior de carácter público, que nace en 1995 como respuesta de nuestra ciudad de contar con una Institución de Educación Superior (IES) que ofrezca un espacio de aprendizaje de calidad, reconociendo la importancia de la academia en el desarrollo de la región y del país. (Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

Dentro de la universidad existen 34 carreras, estas carreras se agrupan en 4 facultades: Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Facultad de Ingeniería, Facultad de Ciencias de la Salud y Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías.

Dentro de los servicios que ofrece la universidad está el servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca la cual es la unidad orgánica de apoyo, responsable de la administración de biblioteca, de las colecciones documentales: físicas, electrónicas, digitales, virtuales u otros, de todos los procesos inherentes a una Biblioteca. (Consejo Universitario, 2022).

Los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo buscan servicios rápidos, eficientes y de calidad que les proporcione información adecuada para su aprendizaje y desarrollo personal, además espacios cómodos, con buena iluminación, con conexión a internet y zonas de lectura silenciosa. Por su parte, los bibliotecarios, como proveedores y organizadores de información, deben utilizar metodologías adecuadas para socialización del manejo adecuado de los sistemas de información, facilitar su acceso, e incentivar a los estudiantes a que utilicen este servicio que brinda la universidad

La satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo juega un papel fundamental en su desempeño y productividad, sin embargo se percibió problemas como: insuficiente cantidad de libros, libros desactualizados, las instalaciones son limitadas, falta de modernización tecnológica, dificultad para encontrar información y una conexión a internet inestable. Todos estos problemas se ven acompañados por la falta de interés de los estudiantes a las bibliotecas físicas tradicionales.

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes es un tema de creciente interés en el ámbito de la administración de empresas, ya que un servicio de

calidad influye directamente en la satisfacción de los usuarios, porque determina si las expectativas de los usuarios fueron cumplidas o superadas.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera la calidad del servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes?

## **1.2 Justificación**

### **1.2.1 Teórica**

Desde una perspectiva teórica, nuestra investigación se sustenta en principios teóricos que nos ayudan a abordar de manera efectiva la calidad de servicio como un elemento clave para garantizar la satisfacción de los usuarios, se tomaron en cuenta conceptos vinculados a la calidad de servicio, así como la atención al usuario, con el fin de proponer estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación al servicio brindado. En este sentido, se busca conocer el impacto que tiene una calidad de servicio adecuada en la satisfacción de los usuarios.

### **1.2.2 Metodológica**

A nivel metodológico, la investigación se orienta desde un enfoque cuantitativo, con el fin de comprender en profundidad las percepciones y experiencias que los usuarios tienen sobre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios, para lo cual se utilizó herramientas como la encuesta y cuestionario de encuesta, las cuales nos permiten realizar el trabajo de campo, para obtener información detallada sobre la interacción entre el personal y los usuarios

### **1.2.3 Social**

A nivel social, el presente estudio no busca únicamente optimizar procesos administrativos internos, si no que la biblioteca cumpla a cabalidad con su misión, deberes y atribuciones. Al elevar la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y centrarse en la satisfacción de los estudiantes, se potencia directamente el desarrollo educativo de la comunidad universitaria

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la situación actual de la calidad de servicio que ofrece la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes
- Fundamentar teóricamente la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes
- Proponer estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación al servicio que brinda la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Barrera (2018), en su trabajo titulado “Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario De La Biblioteca Central Virtual De La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018” desarrollo un estudio que tenía como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho durante el periodo 2018, el mismo que se desarrolló con una metodología de investigación a nivel relacional para determinar el grado de relación existente entre dos o más variables de interés y enfoque cuantitativo, en la cual se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Esta investigación es de gran importancia para nuestro estudio ya que nos aporta una base teórica valiosa para analizar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

González (2021), en su trabajo titulado “Evaluación De La Calidad Percibida Del Servicio Bibliotecario, Aplicación En La Sede Bogotá De La Universidad Nacional De Colombia” planteo como objetivo evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio bibliotecario de la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia a través de la escala LibQual, Como metodología utilizó enfoque cuantitativo para la recolección de información y la opinión. Concluyendo que la validez del instrumento, la consistencia interna y concordancia de los resultados con otros publicados, es posible afirmar que LibQual es válido y confiable para comprender el constructo de calidad percibida del servicio bibliotecario en una biblioteca universitaria de Bogotá. Este aporte es útil para nuestra investigación ya que nos da una guía de como recolectar la percepción de los usuarios y comprender las relaciones que se pueden dar entre los diversos atributos del servicio y cómo estos afectan la satisfacción de estos

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Romo (2023), en su trabajo titulado “La Calidad En Los Servicios De Las Bibliotecas Universitarias Y La Satisfacción De Usuarios” desarrollo una investigación que tuvo por objetivo analizar la calidad y la satisfacción de los usuarios en los servicios que prestan las bibliotecas universitarias, su metodología se centró en el modelo LibQual con solo tres dimensiones que fue desarrollado específicamente para bibliotecas, mediante el cual se propuso estrategias para fortalecer los criterios de calidad en los servicios que entregan las bibliotecas universitarias, al aplicarlas permite conseguir de un modo más rápido la satisfacción de los usuarios al enfocarse en los puntos críticos encontrados. Este aporte es de gran significancia para nuestro estudio, principalmente porque nuestra investigación se relaciona con la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la coordinación de gestión de bibliotecas

Medina (2025), en su trabajo de titulado “La Calidad De Los Servicios Y La Satisfacción De Los Usuarios Del Gobierno Descentralizado Municipal Del Cantón Penipe” trazo una investigación centrada en diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Penipe. como metodología utilizó el método hipotético deductivo el cual consiste en obtener conciliaciones particulares a partir de una ley universal, concluyendo que los usuarios son quienes están incluidos directamente con la calidad de servicio, ya que ellos determinan si son atendidos oportunamente. Este aporte es de gran importancia para nuestra investigación debido a que nos da una pauta de como determinar calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios

## **2.2 Estado del arte**

### **2.2.1 Modelo ServQUAL**

Para (Awadh, 2022), el modelo ServQUAL se la incorpora directamente con la identificación de déficits en diversas áreas, las cuales enfocan su atención en cinco puntos: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, que varían según las impresiones y expectativas del cliente.

Este modelo se utiliza con el objetivo de definir, a mediano y largo plazo, soluciones para satisfacer a los usuarios, encontrando en cada discrepancia una oportunidad para mejorar la calidad del servicio

### **2.2.2 Modelo LibQUAL+**

Según (Lázaro, López, Alonso, & Herrera, 2020), el modelo LibQUAL+ consiste en una serie de ítems clasificados por lo general en tres dimensiones, a saber, la del valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio, y la del control de la información. Dicho estándar fue configurado a partir del modelo ServQUAL para la evaluación de servicios en general

En ese sentido, este modelo sobresale por su aplicación sobre muchos otros en la evaluación de bibliotecas para la mejora de los servicios que ofrecen.

### **2.2.3 Modelo Kano**

Para (Paredes, 2024), el objetivo del modelo Kano es proveer una clasificación de los atributos que conforman un producto o servicio, y medir su impacto en la satisfacción e insatisfacción del consumidor. Desafía la noción de que siempre más de un atributo es mejor para el consumidor. Estos pueden ser: atractivos (A), unidimensionales (U), obligatorios (O), indiferentes (I), cuestionables (C) e inversos (Inv).

## **2.3 Descripción de la empresa**

### **2.3.1 Reseña histórica de la UNACH**

La Universidad Nacional de Chimborazo, nace como respuesta de nuestra ciudad de contar con una institución de Educación Superior, dentro de la universidad existen 34 carreras que se agrupan en 4 facultades (Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

La Universidad Nacional de Chimborazo ofrece una Biblioteca Académica Universitaria, encaminada a fortalecer la gestión de la información que se brinda a estudiantes, docentes, investigadores, administrativos y comunidad en general. Se ofrecen servicios de Préstamo Interno, Préstamo Externo, Préstamo Interbibliotecario, Repositorio de Tesis en el Sistema D-Space, Servicio de no videntes o débiles visuales, Emisión de Certificados de no adeudar, Educación de Usuarios, entre otros. (Consejo Universitario, 2022).

### **2.3.2 Misión de la Universidad Nacional de Chimborazo**

Ofrecer formación académica, humanística, tecnológica y científica de calidad que nos sitúe en la sociedad del conocimiento con capacidad reflexiva y crítica para analizar, comprender, construir explicaciones y generar respuestas a las realidades locales, nacionales

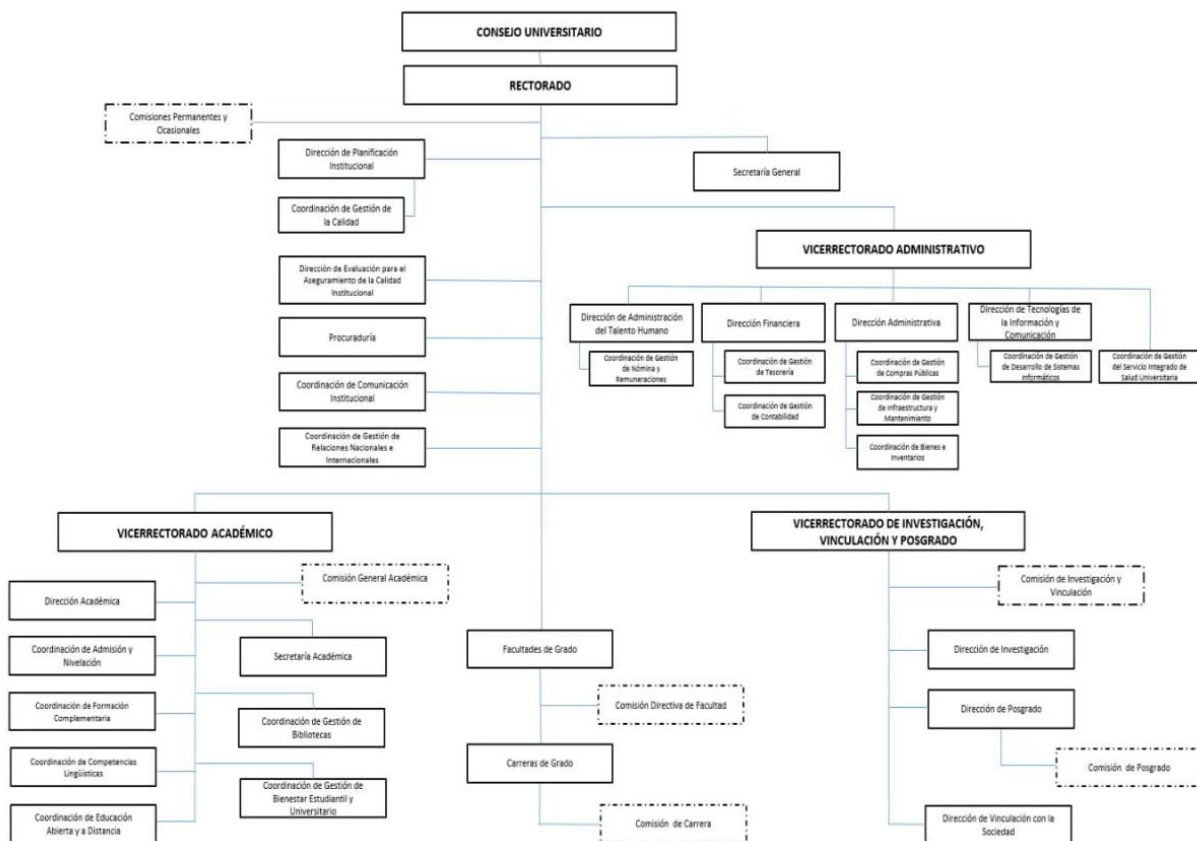
y regionales en un contexto internacional, promoviendo la participación, con proactividad, responsabilidad, y en libertad frente a los desafíos de las sociedades en constante transformación. (Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

### 2.3.3 Visión de la Universidad Nacional de Chimborazo

Ser una universidad inclusiva, intercultural, sostenible, ágil e innovadora, al servicio de la vida y de la plena realización individual y colectiva. (Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

### 2.3.4 Organigrama Estructural Institucional

*Ilustración 1: Organigrama Estructural Institucional*



Fuente: Reglamento de Gestión Organizacional por Proceso de la UNACH

## 2.4 Coordinación de Gestión de Bibliotecas

Responsable del proceso Gestión de Bibliotecas encargada de difundir, socializar y transferir el conocimiento, apoyando el desarrollo de la investigación, la docencia y el estudio, a través de servicios bibliotecológicos de calidad. (Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

### 2.4.1 Misión de la Coordinación de Gestión de Biblioteca

Gestionar, procesar, organizar, conservar, transmitir, transferir y difundir la información, apoyando los procesos de formación académica, investigación y vinculación; mediante estrategias y servicios de excelencia, que promuevan la generación y transferencia del conocimiento. (Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo, 2025).

### 2.4.2 Deberes y Atribuciones de la Coordinación de Gestión de Biblioteca.

De acuerdo con él (Consejo Universitario, 2022), en el Reglamento de Gestión por Proceso la coordinación de Gestión de Biblioteca cuenta con deberes y atribuciones que debe cumplir las cuales se presentan a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Deberes y Atribuciones de la coordinación de Gestión de Biblioteca**

a)	Receptar y clasificar los documentos para ingresar a las Colecciones del Fondo Bibliográfico;
b)	Realizar el procesamiento técnico de la información, catalogación, clasificación e indización de todos los documentos;
c)	Ubicar, ordenar y custodiar del material documental;
d)	Integrar y difundir la información del material documental;
e)	Capacitar sobre uso y manejo del fondo bibliográfico (Formación y/o Educación de Usuarios);
f)	Elaborar técnicas orientadas al desarrollo de las colecciones y establecer los requerimientos de actualización de material bibliográfico;
g)	Registrar, controlar e inventariar el acervo bibliográfico;
h)	Optimizar los recursos bibliográficos;
i)	Promover el uso de los servicios de bibliotecas;

j)	Brindar capacitación y apoyo a las personas con discapacidad visual;
k)	Convertir de textos en audio libro y prestar los Audio libros, libros en formatos digitales;
l)	Digitalizar textos de mayor demanda por área; escanear, editar, y corregir obras en texto;
m)	Brindar servicio de internet y bibliotecas virtuales;
n)	Conservar y restaurar del material bibliográfico;
o)	Organizar bibliográficamente el sistema bibliotecario de la UNACH;
p)	Proponer convenios con bibliotecas digitales y archivos en línea;
q)	Proponer convenios de participación en red de bibliotecas universitarias;
r)	Ejercer el liderazgo de la gestión de la calidad en la unidad a su cargo, de acuerdo con las directrices emitidas desde la coordinación de la Gestión de la Calidad Institucional;
s)	Prestar asistencia técnica y operativa a los niveles de gestión institucional en los ámbitos de su competencia;
t)	Generar y proponer políticas, proyectos, reglamentos, procedimientos, prácticas, directrices y demás normativa para la Gestión de Bibliotecas;
u)	Elaborar, ejecutar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Coordinación;
v)	Levantar, revisar y legalizar la información de los procesos; subprocesos; procedimientos; productos y servicios a cargo de la Gestión de Bibliotecas;
w)	Manejar los sistemas informáticos establecidos por los organismos rectores o institucionalmente, que correspondan a los procesos de su competencia y realizar la carga oportuna de la información requerida;
x)	Realizar informes y reportes solicitados por las autoridades, líderes de procesos, organismos rectores y de control en el ámbito de las competencias de la unidad orgánica;
y)	Controlar la asistencia y permanencia en el sitio de trabajo de los servidores públicos de la dependencia de acuerdo con los horarios establecidos;
z)	Las demás atribuciones y responsabilidades afines a la misión de la unidad orgánica, las establecidas en el ordenamiento jurídico vigente y las legítimamente emanadas por Consejo

**Fuente:** Reglamento de Gestión Organizacional por Proceso

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

Estos deberes y atribuciones reflejan la integridad del rol de la Coordinación de Gestión de Biblioteca, asegurando una gestión eficiente y organizada, la ejecución de estas contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales

### 2.4.3 Productos y Servicios de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas

De acuerdo con él (Consejo Universitario, 2022), en el Reglamento de Gestión por Proceso la coordinación de Gestión de Biblioteca cuenta con tres categorías de productos y servicios que se presentan a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 2: Productos y Servicios de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas**

Administración de Bibliotecas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manuales, instrumentos, formatos y/o formularios para la Gestión de Bibliotecas</li><li>2. Informe de la evaluación de los servicios de biblioteca</li><li>3. Informe del establecimiento de convenios o acuerdos sobre la cooperación interbibliotecaria</li><li>4. Normativas o lineamientos para la Gestión de Bibliotecas</li><li>5. Informe de socialización de los servicios de la biblioteca</li><li>6. Informe de gestión de suscripción de bases de datos y servicios de bases de datos y/o bibliotecas virtuales</li><li>7. Informe del funcionamiento de los Sistemas en la Coordinación de Gestión de Biblioteca</li><li>8. Informe de difusión de información de recursos bibliográficos o servicios de biblioteca</li><li>9. Manuales, instrumentos, formatos y/o formularios para la Gestión de Bibliotecas</li><li>10. Informe de la evaluación de los servicios de biblioteca</li><li>11. Informe del establecimiento de convenios o acuerdos sobre la cooperación interbibliotecaria</li><li>12. Normativas o lineamientos para la Gestión de Bibliotecas</li><li>13. Informe de socialización de los servicios de la biblioteca</li><li>14. Informe de gestión de suscripción de bases de datos y servicios de bases de datos y/o bibliotecas virtuales</li><li>15. Informe del funcionamiento de los Sistemas en la Coordinación de Gestión de Biblioteca</li><li>16. Informe de difusión de información de recursos bibliográficos o servicios de biblioteca</li></ol>
-------------------------------	--

<p>Desarrollador de las Colecciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de selección y adquisición de recursos bibliográficos</li> <li>2. Informe de procesos técnicos, almacenamiento y custodia de los recursos bibliográficos</li> <li>3. Informe de proceso de digitalización o conversión de recursos bibliográficos: textos digitalizados o conversión a soporte audible</li> <li>4. Informe diagnóstico de las colecciones</li> <li>5. Informe de inventario del acervo bibliográfico</li> <li>6. Informe de conservación y restauración de los recursos bibliográficos, en soporte impreso</li> <li>7. Informe de baja o descarte de recursos bibliográficos</li> <li>8. Informe de procesamiento de trabajos de investigación para titulación, de grado y posgrado, en el Repositorio Institucional</li> </ol>
<p>Atención a Usuarios:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de respuesta a requerimientos de información</li> <li>2. Reporte de recursos bibliográficos para divulgación o Difusión Selectiva de Información (DSI).</li> <li>3. Informe del área de Circulación y préstamo de recursos bibliográficos</li> <li>4. Informe de usuarios atendidos en la Socialización de los servicios de biblioteca</li> <li>5. Informe de usuarios atendidos en el área de Repositorio institucional</li> <li>6. Informe de solicitudes de recursos bibliográficos digitalizados o transformados a audiolibros.</li> </ol>

**Fuente:** Reglamento de Gestión Organizacional por Proceso

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

Estos productos y servicios reflejan las principales áreas de responsabilidad de la Coordinación de Gestión de Biblioteca, permitiendo organizar y sistematizar las funciones relacionadas con la administración de la biblioteca, el desarrollo de colecciones y la atención a los usuarios

## 2.5 Ubicación

La Universidad Nacional de Chimborazo cuenta con dos bibliotecas ubicadas en los campus:

**Campus Norte:** “Edison Riera R.” (Av. Antonio José de Sucre Km 1 1/5 vía a Guano) Planta Baja del Edificio del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación)

*Ilustración 2: Ubicación Campus Norte Edison Riera R*



Fuente: Google Maps

**Campus Sur:** “La Dolorosa” (Av. Eloy Alfaro y 10 de agosto)

*Ilustración 3: Ubicación Campus Sur La Dolorosa*



Fuente: Google Maps

## **2.6 Calidad de servicio**

La calidad de servicio es la capacidad que tiene una empresa para alcanzar expectativas ya sea en relación con el servicio o producto esperado, que incluye una serie de sensaciones, emociones y precepciones que se ofrece a los consumidores, y se podría decir que la calidad brindada tendrá un gran impacto en el usuario. (Castañeda, y otros, 2024).

Según (Pamies, 2004), en cuanto al concepto calidad de servicio, indica que éste estará en función de la prestación de este, teniendo en cuenta el antes, durante y después de la venta. Y que el nivel de desempeño que realmente importa es el que subjetivamente percibe el cliente. Es decir, la realización del servicio podría ser la adecuada según la opinión de la empresa en función de sus parámetros de actuación, pero no serlo para el cliente.

Para (Ferrer, 2008), la calidad del servicio radica en la experiencia que surge a lo largo del tiempo. Así pues, es posible evaluar la calidad del servicio a través de cómo se desarrolla la experiencia con el mismo, lo cual dota a los consumidores de la capacidad suficiente para poder expresar con certeza lo que sienten sobre el servicio.

Según (Aguilar, 2019), es necesario dar al cliente todas las prestaciones que espera además del servicio básico, cuidando dos aspectos fundamentales: el trato y la información que se le proporciona.

Por una parte, se puede decir que el servicio de la organización consiste en comprender la interacción con los clientes para facilitar un buen desarrollo óptimo y beneficio para los clientes mediante la información proporcionada.

### **2.6.1 Medición de la Calidad de Servicio**

Para (Fontalvo & Vergara, 2010), la “calidad es la prestación del servicio por medio de unos indicadores que permitan medir y controlar una determinada actividad relacionada con los procesos de prestación de servicios, para lo cual es importante considerar lo que el cliente espera cuando se le presta un servicio”. A continuación una tabla con algunos criterios para tener en cuenta con el cliente a medida que éste solicita un servicio.

**Tabla 3: Criterios para medir la calidad de servicio**

Principales Criterios para tener en Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prontitud en el servicio (porcentaje de servicios con retrasos)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad en la entrega (porcentaje de servicios impuntuales)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio (periodo promedio)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud en el cumplimiento de los compromisos (Número de clientes a los que se les genere incumplimiento, porcentaje de clientes a los que se les genere incumplimiento)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido (Número de clientes a los que se les incumple en los requisitos, número de quejas por incumplimiento en los requisitos, número de reclamos por incumplimiento en los requisitos)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación beneficio-costo (Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal calificado para el servicio adquirido (Número de quejas del personal encargado que presta el servicio, número de reclamos al personal encargado que presta el servicio)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los plazos acordados (número de contratos que incumplen los plazos acordados, porcentaje de contratos que se incumplen)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio (número de clientes insatisfechos con la atención prestada, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio asociado a lo pactado (número de clientes insatisfechos con el servicio pactado, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado)</li> </ul>	

**Fuente:** ( Fontalvo & Vergara , 2010)

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

La medición de la calidad del servicio nos permite identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de los procesos de atención al usuario, garantizando que las expectativas del cliente sean cumplidas de manera efectiva, al establecer indicadores claros se facilita el control y la evaluación del desempeño

### **2.6.2 Factores que influye en la calidad de servicio**

La calidad del servicio se ha constituido en un factor de enorme relevancia para el cumplimiento de las expectativas y apreciaciones favorables de los usuarios, se dice que las expectativas comprenden los niveles de desenvolvimiento de las prestaciones, que suceder en razón de lo que el beneficiario considera que pudiera ocurrir y las apreciaciones de los usuarios sobrevienen ofrecidas por las valoraciones que estos realizan de las prácticas de las asistencias recibidas, desde las cuales puede que surja una brecha por el contraste entre aspiraciones y percepciones. Por ello las entidades deben potenciar las interacciones con los clientes con el propósito de transferirles confiabilidad, en cuyo contexto, la idoneidad se subordinará a las sensaciones de los usuarios sobre el servicio ofrecido. (Loor, y otros, 2024)

Los factores de la calidad servicio son fundamentales ya que permiten a los usuarios establecer expectativas que conducen a la satisfacción de los usuarios y la percepción se basa en la comparación entre lo que los clientes esperan recibir y lo que realmente obtienen. Esta diferencia es crucial para fortalecer la confianza y lealtad de los clientes.

### **2.6.3 Enfoque de calidad de servicio**

Para (Velazco, Chumaceiro, Cecilia , Cárdenas, & Edith, 2009), los orígenes del modelo gerencial basado en Calidad del servicio, cuyo supuesto inicial era hacer extrovertida a la organización, para controlar la experiencia del cliente y definir los momentos de verdad en la prestación del servicio. Del modelo gerencial surgen los principios de:

- Controlar las experiencias del cliente en todos los puntos durante el ciclo del servicio
- Organización orientada hacia el cliente
- Sistemas amables para el cliente
- Cultura y ambiente de trabajo que refuerce la idea de que el cliente esta primero.

Por su parte las organizaciones que aplican gerencia de servicio trabajan con un estilo de dirección comprometido profundamente con la filosofía de calidad, acorde con la necesidad de trabajar para el cliente.

#### **2.6.4 Dimensiones de la calidad de servicio**

Según (Arellano-Díaz, 2017), los clientes tienen cinco dimensiones para evaluar la calidad en el servicio como:

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

Un servicio de excelencia es clave para mejorar y generar lealtad entre los clientes y atraer a consumidores potenciales, con el objetivo de retenerlos.

#### **2.6.5 Importancia de calidad de servicio**

La calidad de servicio es importante para una empresa porque refleja cómo es su atención, cortesía y respeto, las empresas son plenamente conscientes de esta actitud e inculcan a sus empleados la importancia de la cortesía y de agradar al cliente. Algunas empresas van más lejos e incluyen en la planificación de las relaciones con el cliente algunos elementos que refuerzan ese sentimiento de importancia al consumidor. (Martín & Díaz , 2013)

### **2.7 Satisfacción del Cliente**

Después de adquirir un producto o servicio la persona forma una opinión sobre el, según lo que piensa, el grado de satisfacción que siente el cliente depende en gran parte de lo que esperaba antes de la adquisición del producto o servicio y a su vez influyen factores como sus motivaciones, sus necesidades, su situación, etc.

Según (Guaman, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda , 2017), la satisfacción del usuario “se crea cuando la percepción supera la expectativa, es por esta razón que todos los esfuerzos de la organización deben orientarse hacia la satisfacción y cumplimiento de estas”

Para (Vavra, 2002), “la satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa o expectativas de nuestro

producto u organización y el rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización o una vez que ha probado nuestro producto”.

Para (García, 2025), “la satisfacción del cliente mide cómo los consumidores responden al servicio o producto de una marca en particular, las calificaciones son una referencia para mejorar el servicio que reciben y una referencia para aprender más sobre lo que necesitan”

Para que una empresa u organización tenga conocimiento de cuan satisfechos puedan estar sus clientes, deben conocer bien sus gustos, preferencias, necesidades, opiniones y formas de pensar. Mientras mejor conozca a su público objetivo, existirá menos posibilidades de insatisfacción por parte de estos

### 2.7.1 Características de la satisfacción del cliente

La (CEUPE, 2022), establece que la satisfacción del cliente es un elemento esencial en cualquier empresa, ya que refleja que tan bien se están cumpliendo las expectativas de las personas que compran o usan un producto.

Por lo cual a continuación se presentan las principales características que ayudan a entender de una mejor manera cómo funciona la satisfacción del cliente con la siguiente tabla:

**Tabla 4: Características de la satisfacción del cliente**

<p><b>La satisfacción es la impresión que deja la compra o el servicio</b></p>	<p>La satisfacción del cliente es, en el fondo, una impresión. Es cómo se siente la persona después de comprar o usar algo. Si la experiencia es buena, su percepción será positiva; si fue mala, su percepción será negativa. Todo depende de lo que vivió en ese proceso.</p>
<p><b>Se logra cuando el producto o servicio cumple lo que el cliente esperaba</b></p>	<p>Un cliente espera algo cuando compra un producto o servicio. Si lo que recibe es igual o mejor de lo que imaginaba, estará satisfecho. Por ejemplo, si compras un celular con batería de larga duración y realmente dura mucho, se cumple tu expectativa.</p>

<p><b>Además de la calidad, también importa toda la experiencia de compra</b></p>	<p>No solo importa que el producto funcione bien, sino todo lo que rodea la compra. Por ejemplo, si un restaurante tiene comida deliciosa, pero el lugar está sucio o el servicio es lento, la experiencia general se ve afectada. La satisfacción es un conjunto de factores.</p>
<p><b>Cada cliente evalúa la satisfacción de forma diferente</b></p>	<p>Cada persona tiene su propia idea de lo que es un buen servicio o producto. Por ejemplo, algunas personas quieren atención rápida en una tienda, pero otras prefieren que el vendedor se tome su tiempo explicando todo. No hay una única forma de medir la satisfacción porque cada cliente la percibe de manera diferente.</p>
<p><b>Se puede medir de distintas maneras</b></p>	<p>Las empresas pueden saber qué tan satisfechos están sus clientes mediante encuestas, opiniones o calificaciones. Si muchas personas dicen que el producto es bueno y que su experiencia fue agradable, significa que la empresa está cumpliendo con las expectativas de la mayoría.</p>
<p><b>Las emociones influyen en cómo el cliente percibe la experiencia</b></p>	<p>La satisfacción no es solo una cuestión de lógica, también tiene que ver con cómo se siente el cliente. Por ejemplo, si una aerolínea resuelve rápidamente un problema con tu vuelo y lo hace con amabilidad, sentirás alivio y gratitud, lo que mejora tu satisfacción, aunque haya habido un problema.</p>
<p><b>Es el resultado de una comparación</b></p>	<p>Los clientes siempre comparan: con otras marcas, con compras anteriores o con lo que esperaban recibir. Si un producto supera lo que tenía antes, pensará que es bueno. Pero si es peor que su experiencia pasada, sentirá que fue una mala compra, aunque objetivamente no sea tan malo</p>
<p><b>Puede ser cambiante</b></p>	<p>Un cliente que hoy está feliz con una empresa, mañana puede no estarlo si sus expectativas crecen o si la empresa baja la calidad. Por ejemplo, si siempre recibes tu pedido en 2 días y un día tarda una semana sin explicación, tu satisfacción bajará porque ya esperabas un mejor servicio.</p>

<p><b>Es un factor clave en la confianza y lealtad hacia la marca</b></p>	<p>La satisfacción no es solo un momento, sino algo que se acumula con cada experiencia. Si siempre tienes buenas experiencias con una tienda, confiarás en ella. Pero si un día te tratan mal o fallan varias veces, tu percepción cambiará y es posible que dejes de ser un cliente fiel.</p>
<p><b>Depende de muchos aspectos, no solo del producto en sí</b></p>	<p>No basta con tener un buen producto, también importa el servicio, el precio, la rapidez y otros detalles. Por ejemplo, puedes comprar una televisión de excelente calidad, pero si la entrega tarda demasiado o el soporte técnico no responde, tu satisfacción será menor. Todo cuenta.</p>

**Fuente:** (CEUPE, 2022)

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

### 2.7.2 Niveles de Satisfacción

Según (Thompson, 2019), luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto excede las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción se puede determinar el grado de lealtad hacia la empresa

### 2.7.3 Diferencias entre satisfacción y lealtad del cliente

Según la (CEUPE, 2022), la satisfacción del cliente es la emoción que siente una persona después de obtener un producto o servicio, si lo que compró o adquirió cumple con lo q esperaba se siente contenta o conforme, sin embargo esa satisfacción puede durar poco tiempo y no garantizar que vuelva a comprar

Por otro lado, la lealtad del cliente va más allá, significa que el cliente sigue prefiriendo una marca o empresa, la lealtad se forma con el tiempo, gracias a la confianza, la buena atención, la calidad o los beneficios que la empresa ofrece

#### **2.7.4 Expectativas del cliente**

Para el (CEEI CV, 2008), las expectativas de los clientes se construyen en base a experiencias anteriores, de recomendaciones de conocidos, de la información emitida tanto por los vendedores, la propia empresa y de la competencia. Generar una expectativa demasiado alta suele resultar en que el cliente quede insatisfecho, por el contrario si se establece una expectativa demasiado baja dificultara atraer clientes, a pesar de que los pocos clientes captados queden satisfechos con su oferta.

#### **2.7.5 Valor percibido**

(Clavijo, 2023), manifiesta que el valor percibido por parte del usuario es una percepción de cómo se siente al recibir la atención o por consumir un servicio en una institución, dicha apreciación está orientada a la confianza, experiencia, atención detallada y otros.

## **CAPÍTULO III.**

### **3. METODOLOGIA.**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

##### **3.1.1 Descriptiva**

Esta investigación según (Haro, Chisag, Ruiz, & Caicedo, 2024) se consideró como descriptiva porque se limitó a describir características de los fenómenos del manejo y funcionamiento de la Coordinación de Gestión de Biblioteca.

##### **3.1.2 Investigación de campo**

Para (Arias, 2021), la investigación de campo es aquella que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno. Normalmente se utiliza en las Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud, su objetivo es levantar la información de forma ordenada, clara y relacionada con el tema de interés donde las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, la encuesta o la observación.

Consideramos la técnica de investigación de campo porque nos permitió efectuar y analizar los hechos específicamente en el área donde se desarrollaron los sucesos identificados para facilitar su estudio y establecimiento de soluciones al problema planteado.

Se utilizó la investigación de campo mediante visitas frecuentes a la Coordinación de Gestión de Biblioteca para la recopilación de datos necesarios para llevar a cabo la investigación.

#### **3.2 Enfoque**

Con respecto al enfoque que se utilizó en la investigación se optó por el enfoque cuantitativo el cual se apoya en las observaciones naturalistas, basadas en modelos comprensivos y comportamentales, con una óptica constructivista y transformadora de la realidad social, cualidades que solo se encuentran en esta metodología investigativa.

#### **3.3 Diseño de Investigación**

##### **3.3.1 Investigación no experimental**

Se optó por el diseño no experimental, la cual según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”,

### **3.4 Método hipotético deductivo**

Para (López & Fachelli, 2020), el método hipotético deductivo consiste en la necesidad de conseguir conocimientos científicos partiendo de conceptos generales, aplicando procedimientos objetivos y racionales para llegar a verificar o comprobar dichas hipótesis al compararlas con las experiencias en un ámbito científico delimitado.

Se utilizó el método hipotético deductivo porque permitió desarrollar una investigación bien estructurada y lógica, a partir de una hipótesis inicial a través de etapas deductivas que se comprobaran mediante la observación y el análisis de datos.

Los pasos del método Hipotético-Deductivo:

#### **3.4.1 Observación**

La observación trasciende lo que se ve a simple vista, mediante el cual el autor no solo registra lo que ve en su entorno, sino que también cuestiona sus propias ideas preconcebidas sobre dicho lugar.

Se realizó una observación directa de cómo es la calidad servicio por parte de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo hacia los estudiantes

#### **3.4.2 Construcción de la Hipótesis**

Se construyeron dos hipótesis: una hipótesis alternativa y una hipótesis nula sobre la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes.

#### **3.4.3 Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis**

Mediante la investigación teórica de las variables a la par de los datos recolectados se determinó cuál de las hipótesis es correcta

#### **3.4.4 Contrastación de enunciados**

A partir de la hipótesis alternativa “La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción

de los estudiantes” se diseñó y aplicó encuestas que ayuden a determinar si hay relación entre las dos variables, una vez recopilado los datos, se realizó el análisis correspondiente.

### **3.4.5 Confirmación o refutación**

Con base a los resultados obtenidos en la contrastación de enunciados, se observó si existe o no una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y el nivel de satisfacción de los estudiantes. De este modo se determinó si la hipótesis es verdadera o falsa.

## **3.5 Técnicas de recolección de Datos**

### **3.5.1 Encuesta**

Para (Dorado, 2024) “la encuesta es una técnica de recogida extensiva de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. Así se pueden conocer las opiniones, las actitudes o comportamientos de los ciudadanos. Esto se realiza a una muestra representativa de la población que procede”.

Para la investigación se aplicó encuestas con preguntas cerradas que ayudaron a la recopilación de datos para desarrollar una investigación con información de calidad

### **3.5.2 Instrumento**

Cuestionario de encuesta

## **3.6 Población de estudio y tamaño de muestra**

### **3.6.1 Población**

Según (Niño, 2011) la población está constituida por una totalidad de unidades, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etc.) que pueden conformar el ámbito de una investigación

Para el desarrollo de la investigación se tomó como población a los estudiantes de grado del periodo 2025-1s y los estudiantes de posgrado con un total de 11782 estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que son los principales usuarios de la Coordinación de Gestión de Biblioteca.

**Tabla 5: Total de Estudiantes de Grado y Posgrado de la universidad Nacional de Chimborazo**

Descripción	Número
Total de estudiantes de Grado	10516
Total Estudiantes de Posgrado	1266
<b>Total de Estudiantes</b>	<b>11782</b>

**Fuente:** Universidad Nacional de Chimborazo

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

### 3.6.2 Muestra

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

Para calcular la muestra de la población de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo se utilizó la siguiente formula

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

m= Tamaño de la población (11782 estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo)

e= Error máximo admisible 5% (0,05)

$$n = \frac{11782}{0.05^2(11782 - 1) + 1}$$

$$n = 386,89 \approx 387$$

El total de la muestra para la investigación es de 387 estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo

### 3.7 Hipótesis

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones”.

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo no influye en la satisfacción de los estudiantes.

### **3.8 Métodos de análisis y Procesamientos de datos**

Para el presente trabajo se tomaron en cuenta los siguientes métodos de análisis y procesamientos de datos:

**Revisión bibliográfica:** Se realizó la búsqueda de referencias bibliográficas relacionadas con el tema de investigación, con el propósito de analizar las definiciones propuestas en el marco teórico.

**Análisis Cuantitativo:** Con la encuesta se obtuvo información numérica relevante que nos permitió realizar un análisis de correlación para determinar la influencia entre las variables.

**Software de análisis de datos:** Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS, y posteriormente se interpretó los resultados

## **CAPÍTULO IV.**

### **4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Análisis e interpretación de datos**

Los resultados e información recopilada a partir de encuestas las cuales fueron aplicadas a 387 estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo de determinar la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca y el nivel de satisfacción de los estudiantes, son los siguientes:

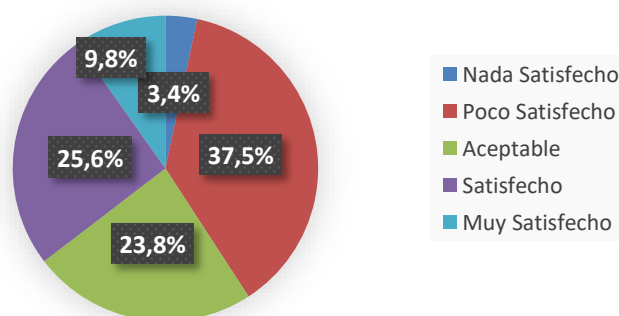
**Pregunta 1:** ¿Qué tan satisfecho está con la presentación y el estado general de las instalaciones de la Biblioteca de la UNACH?

**Tabla 6: Satisfacción con la presentación y estado general de la Biblioteca**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada Satisfecho	13	3,4%
Poco Satisfecho	145	37,5%
Aceptable	92	23,8%
Satisfecho	99	25,6%
Muy Satisfecho	38	9,8%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 4: Satisfacción con la presentación y estado general de la Biblioteca**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** Con base a los resultados obtenidos, el 37,5 % de los estudiantes se encuentra poco satisfecho con la presentación y estado general de las instalaciones, lo que representa el porcentaje más alto. Por otra parte, el 25,6% está satisfecho, mientras que el 23,8 % de los estudiantes consideran que el estado es aceptable. En cambio, el 9,8% de los estudiantes se sienten muy satisfecho y el 3,4% indica estar nada satisfecho.

**Interpretación:** Basado en el análisis, los estudiantes no se sienten completamente satisfechos con la presentación y el estado general de las instalaciones de la Biblioteca de la UNACH, ya que solo el 35,4% está satisfecho, esto sugiere la necesidad de realizar mejoras en aspectos como mantenimiento, infraestructura y la imagen general del espacio con el fin de brindar un ambiente más cómodo para mejorar la percepción y experiencia de los estudiantes dentro de la biblioteca

**Pregunta 2:** ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la disponibilidad y el mantenimiento de los equipos tecnológicos (computadoras, impresoras, catálogos digitales, entre otros) ofrecidos por la biblioteca de la Unach?

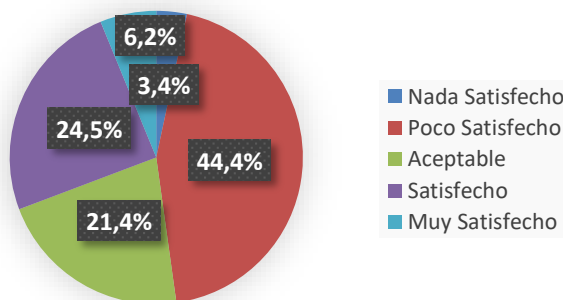
**Tabla 7: Disponibilidad y mantenimiento de los equipos tecnológicos**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada Satisfecho	13	3,4%
Poco Satisfecho	172	44,4%
Aceptable	83	21,4%
Satisfecho	95	24,5%
Muy Satisfecho	24	6,2%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 5: Disponibilidad y mantenimiento de los equipos tecnológicos**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos, el 44,4% está poco satisfecho lo que indica una percepción negativa con la disponibilidad y el mantenimiento de los equipos tecnológicos de la biblioteca, el 24,5% de los encuestados manifestó estar satisfecho, mientras que el 21,4% considera que es aceptable. Por otro lado, el 6,2% nos señala estar muy satisfecho y un 3,4% nos indica estar nada satisfecho

**Interpretación:** Basado en el análisis el 52,2% los estudiantes están satisfechos con la disponibilidad y el mantenimiento de los equipos tecnológicos de la biblioteca de la UNACH. Sin embargo existe un grupo de 47,8% de los estudiantes que se muestra insatisfecho lo que indica un área de oportunidad para mejorar el estado, la cantidad y el correcto funcionamiento de los equipos para garantizar un servicio eficiente

**Pregunta 3:** ¿Considera que el ambiente físico (iluminación, limpieza, orden, ruido y confort) de la biblioteca de la Unach favorece su formación?

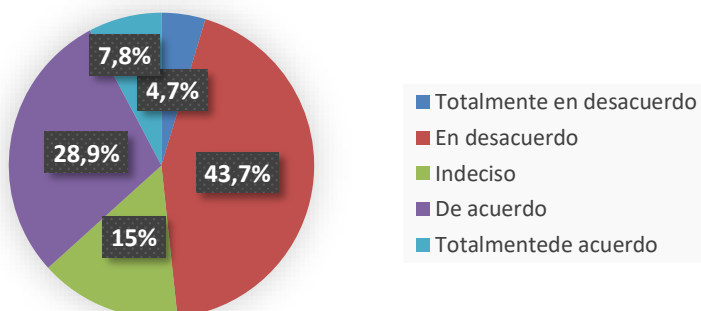
**Tabla 8: Ambiente físico de la biblioteca de Unach:**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	18	4,7%
En desacuerdo	169	43,7%
Indeciso	58	15,0%
De acuerdo	112	28,9%
Totalmente de acuerdo	30	7,8%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 6: Ambiente físico de la biblioteca de Unach**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta realizada, un 43,7% de los estudiantes está en desacuerdo con el ambiente físico de la biblioteca, siendo el porcentaje más representativo, el 28,9% está de acuerdo, mientras que 15% manifiesta estar indeciso. Por otro lado el 7,8% de los encuestados nos señaló estar totalmente de acuerdo y el 4,7% indica estar totalmente desacuerdo.

**Interpretación:** Teniendo en base al análisis se determinó que el mayor porcentaje de los estudiantes está en desacuerdo con el ambiente físico de la biblioteca esto se puede dar porque no favorece plenamente en la formación académica dando lugar a soluciones como mejorar la iluminación, el control del ruido, la limpieza y el confort de los espacios.

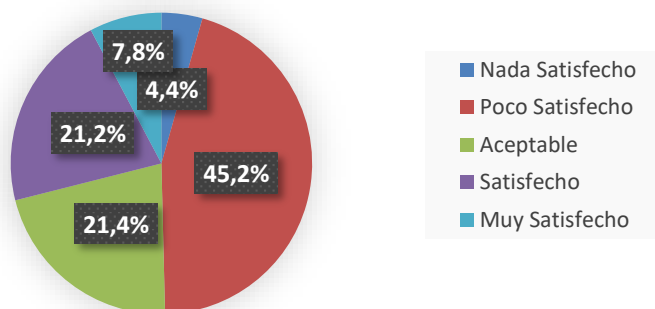
**Pregunta 4:** ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que mantiene el personal de la Biblioteca al momento de brindarle su atención?

**Tabla 9: Satisfacción con el servicio del personal de la Biblioteca**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada Satisfecho	17	4,4%
Poco Satisfecho	175	45,2%
Aceptable	83	21,4%
Satisfecho	82	21,2%
Muy Satisfecho	30	7,8%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 7: Satisfacción con el servicio del personal de la Biblioteca**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** Con base a los resultados obtenidos, se evidencia que el 45,2% de los estudiantes esta poco satisfecho con el servicio brindado por el personal de la biblioteca siendo el mayor porcentaje, el 21,4% considera la atención como aceptable mientras que el 21,2% manifiesta estar satisfecho. Por otra parte, el 7,8% de los estudiantes encuestados señalan estar muy satisfechos y el 4,4% indican que están nada satisfechos.

**Interpretación:** A partir del análisis se determinó que el mayor porcentaje de los estudiantes encuestados esta poco satisfecho por la atención proporcionada por el personal de la biblioteca, lo que indica un área de mejora para fortalecer aspectos como la amabilidad, la disponibilidad de ayuda, la rapidez en la atención y la comunicación con los estudiantes.

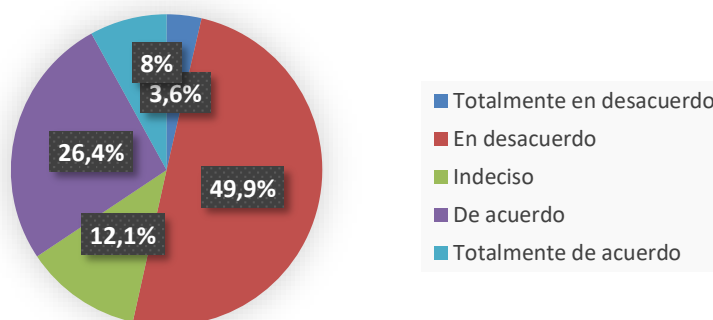
**Pregunta 5** ¿Los servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico se realizan de manera eficiente y confiable en la biblioteca?

**Tabla 10: Servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	14	3,6%
En desacuerdo	193	49,9%
Indeciso	47	12,1%
De acuerdo	102	26,4%
Totalmente de acuerdo	31	8,0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 8: Servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta realizada, el 49,9% de los estudiantes está en desacuerdo con que los servicios y procesos de préstamos y devolución de material bibliográfico siendo este el porcentaje más alto, el 26,4% de los estudiantes manifiesto estar de acuerdo, mientras que el 12,1% se mostró indeciso. Por otro lado, el 8% señala estar totalmente de acuerdo, y el 3,6% nos indica estar totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis se determinó que los estudiantes perciben deficiencias en el proceso de préstamos y devolución de material bibliográfico en la biblioteca debido a su alto porcentaje en desacuerdo, los datos nos sugieren la necesidad de mejorar la eficiencia, reducir tiempos de espera y fortalecer la confianza de los estudiantes en estos servicios.

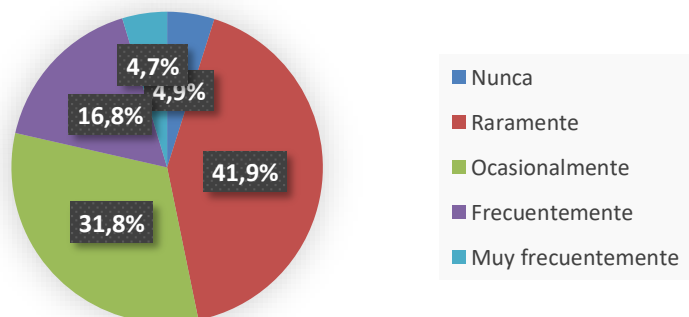
**Pregunta 6** ¿Con que frecuencia asiste a las actividades o eventos que organiza la biblioteca de la Unach?

**Tabla 11: Frecuencia de asistencia a las actividades de la Biblioteca**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nunca	19	4,9%
Raramente	162	41,9%
Ocasionalmente	123	31,8%
Frecuentemente	65	16,8%
Muy frecuentemente	18	4,7%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 9: Frecuencia de asistencia a las actividades de la Biblioteca**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos de las encuestas, el 41,9% de los estudiantes raramente asisten a las actividades o eventos que organiza la biblioteca siendo el porcentaje más alto, el 31,8% de los estudiantes ocasionalmente asisten a las actividades, mientras que el 16,8% asisten frecuentemente, Por otro lado el 4,7% asiste muy frecuentemente, y el 4,9% nunca asiste a las actividades o eventos de la biblioteca.

**Interpretación:** Teniendo en base al análisis se determinó que dichos espacios no están logrando una participación constante por parte de los estudiantes, lo que puede deberse a una limitada difusión, falta de interés, incompatibilidad de horarios o a que las actividades no responden plenamente a sus necesidades académicas.

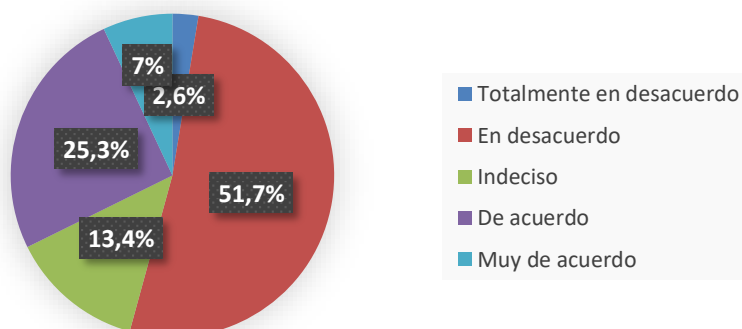
**Pregunta 7:** ¿Los servicios digitales de la biblioteca (catálogo en línea, base de datos, portal web) funcionan correctamente y facilitan el acceso a la información?

**Tabla 12: Funcionamiento correcto de los servicios digitales de la Biblioteca**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	10	2,6%
En desacuerdo	200	51,7%
Indeciso	52	13,4%
De acuerdo	98	25,3%
Muy de acuerdo	27	7%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 10: Funcionamiento correcto de los servicios digitales de la Biblioteca**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos, el 51,7% de los estudiantes se encuentran en desacuerdo con el funcionamiento de los servicios digitales de la biblioteca, lo que representa el porcentaje más alto. Por otra parte, el 25,3% de los estudiantes están de acuerdo, mientras que el 13,4% está indeciso. En cambio, el 7% de estudiantes consideran que el funcionamiento es muy adecuado y el 2,6% está totalmente en desacuerdo con el funcionamiento de los servicios digitales.

**Interpretación:** Teniendo base en el análisis, se determinó que el mayor porcentaje de los estudiantes se encuentra en desacuerdo con el funcionamiento de los servicios digitales, esto sugiere mejorar las áreas orientadas al fortalecimiento del funcionamiento de los sistemas digitales, la accesibilidad de las plataformas y la capacitación de los usuarios.

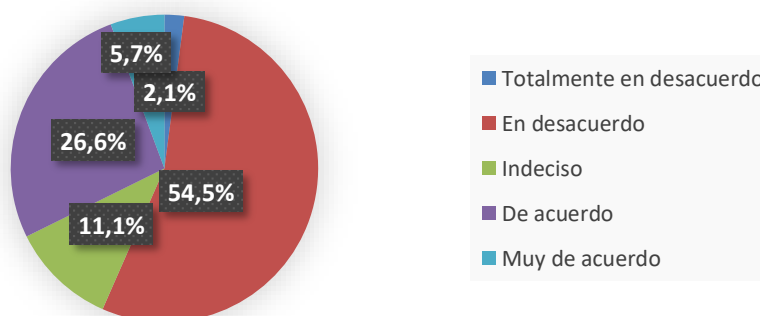
**Pregunta 8:** ¿Usted considera que la información proporcionada por el personal sobre los servicios o materiales disponibles de la biblioteca es clara y precisa?

**Tabla 13: Información clara y precisa**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	8	2,1%
En desacuerdo	211	54,5%
Indeciso	43	11,1%
De acuerdo	103	26,6%
Muy de acuerdo	22	5,7%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 11: Información clara y precisa**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos, el 54,5% de los estudiantes está en desacuerdo lo que indica una percepción negativa con la información proporcionada por el personal sobre los servicios o materiales disponibles de la biblioteca es clara y precisa, el 26,6% de los estudiantes manifestó estar de acuerdo, mientras que el 11,1% está indeciso. Por otro lado, el 5,7% señala estar muy de acuerdo y un 2,1% indica estar totalmente desacuerdo.

**Interpretación:** Se identificó que el porcentaje más alto de los estudiantes se encuentra en desacuerdo con respecto a la claridad y precisión de la información proporcionada por el personal sobre los servicios y materiales disponibles esto debido a una comunicación poco efectiva, falta de orientación adecuada o insuficiente socialización de los servicios que ofrece la biblioteca lo genera una percepción negativa.

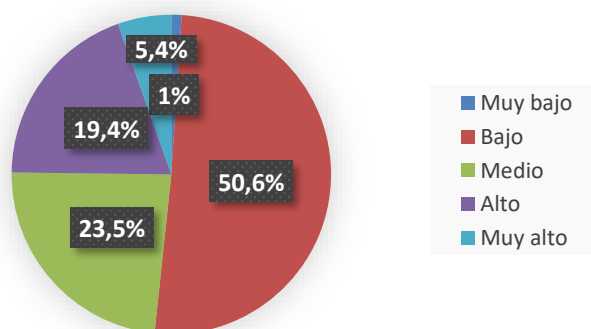
**Pregunta 9** ¿En qué medida considera que los tiempos de atención de la biblioteca son adecuados en relación con la demanda de usuarios?

**Tabla 14: Tiempos de atención adecuados**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Muy bajo	4	1%
Bajo	196	50,6%
Medio	91	23,5%
Alto	75	19,4%
Muy alto	21	5,4%
Total	387	100%

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 12: Tiempos de atención adecuados**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos, el 50,6% de los estudiantes consideran que los niveles son bajos, siendo el porcentaje más representativo, el 23,5% los considera como medios, mientras que el 19,4% manifiesta que el tiempo es alto. Por otro lado el 5,4% de los estudiantes los perciben como muy altos y el 1% los considera muy bajo.

**Interpretación:** En base el análisis, la mayoría de los estudiantes considera que los tiempos de atención de la biblioteca no son adecuados para satisfacer la demanda existente, el alto porcentaje de respuestas en los niveles bajo y medio indica deficiencias en la gestión de servicio o insuficiencia de recursos, lo que podría afectar la satisfacción de los estudiantes

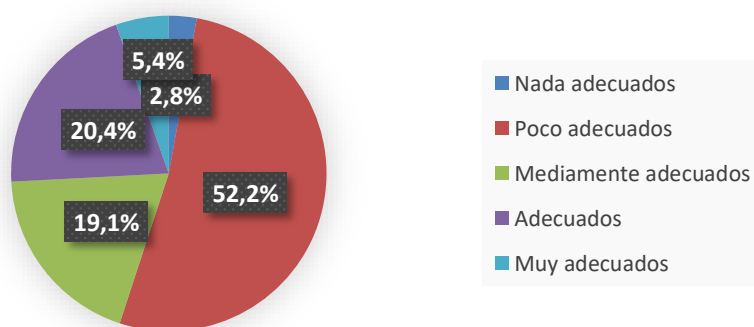
**Pregunta 10** ¿Considera adecuados los espacios y el mobiliario destinados a la lectura o estudio?

**Tabla 15: Espacios y mobiliario adecuados**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada adecuados	11	2,8%
Poco adecuados	202	52,2%
Mediamente adecuados	74	19,1%
Adecuados	79	20,4%
Muy adecuados	21	5,4%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 13: Espacios y mobiliario adecuados**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos, el 52,2% considera que los espacios y mobiliario destinados a la lectura o estudio son poco adecuados, siendo este el mayor porcentaje, el 20,4% los consideran adecuados, mientras que el 19,1% mediamente adecuados. Por otra parte, el 5,4% de los estudiantes señalan que son muy adecuados y el 2,8% los considera nada adecuados.

**Interpretación:** De acuerdo al análisis, la mayoría de los estudiantes considera que los espacios y el mobiliario destinados a la lectura o estudio son poco adecuados, lo que refleja una percepción negativa respecto a las condiciones físicas del entorno, esto se debe a que existen factores como la comodidad, el estado del mobiliario y la distribución de espacios, estos datos reflejan la necesidad de mejorar la infraestructura y equipamiento.

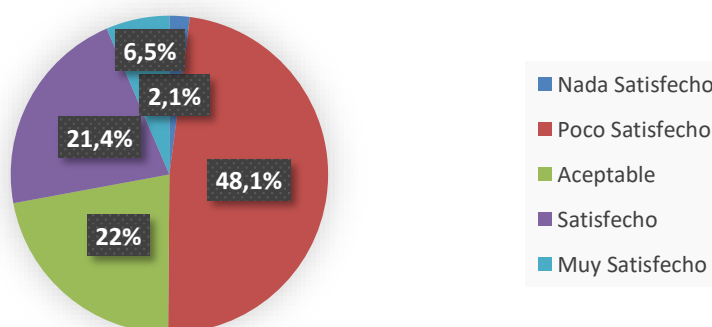
**Pregunta 11** ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad general de los servicios y recursos bibliográficos que ofrece la UNACH?

**Tabla 16: Satisfacción con la calidad general de los servicios**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada Satisfecho	8	2,1%
Poco Satisfecho	186	48,1%
Aceptable	85	22,0%
Satisfecho	83	21,4%
Muy Satisfecho	25	6,5%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 14: Satisfacción con la calidad general de los servicios**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los datos obtenidos, el 48,1% de los estudiantes está poco satisfecho con la calidad general de los servicios y recursos bibliográficos que ofrece la biblioteca siendo el mayor porcentaje, el 22% la considera aceptable, mientras que el 21,4% manifiesta estar satisfecho. Por otro lado, el 6,5% de los estudiantes señala estar muy satisfecho y el 2,1% indica estar nada satisfecho.

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis, se determinó que la calidad general de los servicios no cumple con las expectativas de los estudiantes, el alto porcentaje de estudiantes poco satisfechos sugiere deficiencias en distintos aspectos del servicio, o que afecta a la percepción en general, en este sentido, existe la necesidad de fortalecer la calidad del servicio mediante mejoras continuas que permitan incrementar los niveles de satisfacción.

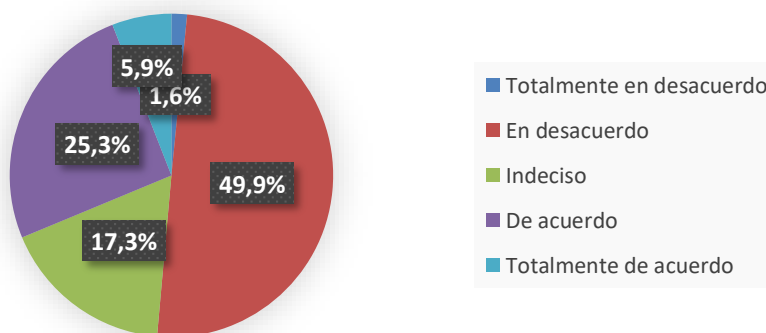
**Pregunta 12** ¿Considera que la biblioteca toma en cuenta las sugerencias y opiniones de los estudiantes para mejorar sus servicios?

**Tabla 17: Sugerencias y opiniones de los estudiantes**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	6	1,6%
En desacuerdo	193	49,9%
Indeciso	67	17,3%
De acuerdo	98	25,3%
Totalmente de acuerdo	23	5,9%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 15: Sugerencias y opiniones de los estudiantes**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base de los datos obtenidos, el 49,9% de los estudiantes manifiesta estar en desacuerdo, siendo el porcentaje más alto. Del mismo modo, el 25,3% de los estudiantes manifestó estar de acuerdo, mientras que el 17,3% se mostró indeciso. Por otra parte, el 5,9% indicó estar totalmente de acuerdo y el 1,6% señaló estar totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis se determinó que la mayoría de los estudiantes percibe que la biblioteca no considera de manera suficiente sus sugerencias y opiniones para mejorar los servicios, esto puede generar desmotivación y una menor participación de los estudiantes, por ello se debe fortalecer los mecanismos de participación estudiantil, como canales de comunicación, buzones de sugerencia o encuestas periódicas para promover a los estudiantes a dar sus opiniones.

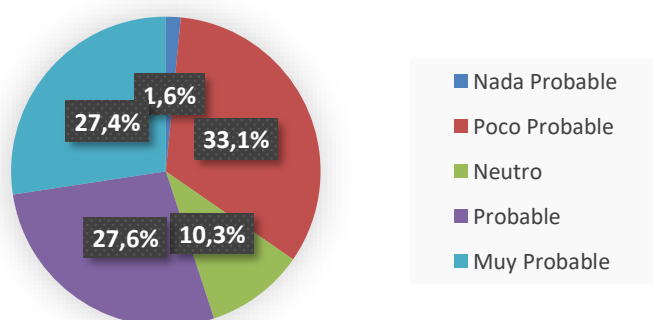
**Pregunta 13** ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de la biblioteca a otros estudiantes?

**Tabla 18: Probabilidad de recomendar los servicios de la biblioteca**

Opciones	Respuesta	Porcentajes
Nada Probable	6	1,6%
Poco Probable	128	33,1%
Neutro	40	10,3%
Probable	107	27,6%
Muy Probable	106	27,4%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Ilustración 16: Probabilidad de recomendar los servicios de la biblioteca**



**Fuente:** Encuesta tomada a los estudiantes de la Unach  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Análisis:** En base a los datos obtenidos, existe una distribución equilibrada entre percepciones con respecto a la probabilidad de recomendar los servicios de la biblioteca, el 33,1% de los estudiantes considera poco probable recomendarlos. De igual manera, el 27,6% manifestó que es probable que los recomiende, mientras que el 27,4% señaló que es muy probable. Por otra parte, el 10,3% de los encuestados se mantuvo en una posición neutral y solo el 1,6% indicó que es nada probable.

**Interpretación:** A partir del análisis, se concluyó que un grupo significativo de estudiantes no está dispuesto a recomendar los servicios de la biblioteca, sin embargo más de la mitad los recomendaría, esto sugiere que los servicios son valorados por varios estudiantes, pero existen áreas de mejora que influyen en la recomendación.

## 4.2 Comprobación de hipótesis

La hipótesis planteada en el presente estudio se basa en la existencia de una conexión directa entre la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca y satisfacción de los estudiantes de la Unach, por lo cual es esencial verificar esta relación para darle sentido al estudio, para establecer estrategias de mejora en la calidad de servicio.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizará el Chi- Cuadrado de Pearson que es una herramienta para validar el efecto positivo de la implementación de las propuestas de la investigación para la solución del problema planteado. (Campos, Abraham, Maraza, Zacarias, & Aguilar, 2022)

### 4.2.1 Análisis de fiabilidad

Para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado se aplicó el alfa de Cronbach mediante la aplicación IBM SPSS Statistics 21

**Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	13

**Fuente:** Encuesta *IBM SPSS Statistics 21*  
**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Interpretación:** El instrumento es completamente confiable ya que nos da 0,947 que corresponde a casi excelente, debido a que el límite es 0,8 para asegurar que el instrumento utilizado sea confiable.

### 4.2.2 Cálculos estadísticos

Para que los cálculos sean desarrollados de una manera exacta se usó el software IBM SPSS Statistics 21, que es una herramienta estadística, en la cual se ingresó los datos respectivos de las preguntas de las variables dependiente e independiente

**Variable dependiente (Satisfacción de los estudiantes) pregunta 1:** ¿Qué tan satisfecho esta con la presentación y el estado general de las instalaciones de la Biblioteca de la UNACH?

**Variable independiente (Calidad de Servicio) Pregunta 3:** ¿Considera que el ambiente físico (iluminación, limpieza, orden, ruido y confort) de la biblioteca de la Unach favorece su formación?

**Tabla 20: Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AmbienteFisico * SatisPresentacion	387	100,0%	0	0,0%	387	100,0%

**Fuente:** Encuesta *IBM SPSS Statistics 21*

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Interpretación:** Se analizó 387 encuestas garantizando la confiabilidad de resultados sobre la calidad de servicio y la satisfacción.

**Tabla 21: Tabla de contingencia**

Recuento

		SatisPresentacion					Total
		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	
AmbienteFisico	Totalmente en Desacuerdo	3	14	0	0	1	18
	En Desacuerdo	4	100	40	24	1	169
	Indeciso	4	13	23	17	1	58
	De Acuerdo	1	16	25	54	16	112
	Totalmente de Acuerdo	1	1	4	5	19	30
Total		13	144	92	100	38	387

**Fuente:** Encuesta *IBM SPSS Statistics 21*

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Interpretación:** Se observa una alta conexión entre las variables. De 169 estudiantes que están en desacuerdo con el ambiente físico (iluminación, limpieza, orden, ruido y confort) de la biblioteca, 100 estudiantes están poco satisfechos con la presentación general de la biblioteca

### Cálculo de los Grados de Libertad

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

En donde

*GL* = Grados de libertad

*f* = Filas

*c* = Columnas

#### Resolución

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

$$GL = (5 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = (4)(4)$$

$$GL = 16$$

A continuación se presenta la tabla del Chi-Cuadrado (ver anexo) de los cuales se presenta los 16 grados de libertad al 95% de probabilidad que está determinada para una observación de chi-cuadrado de 7,962.

#### 4.2.3 Análisis de la prueba Chi – Cuadrado

##### Formula Chi-Cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

En donde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$f_o$  = Frecuencia observada

$f_e$  = Frecuencia esperada

**Tabla 22: Pruebas del Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	229,519 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitudes	201,221	16	,000
Asociación lineal por lineal	130,185	1	,000
N de casos válidos	387		

a. 8 casillas (32,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,60.

**Fuente:** Encuesta *IBM SPSS Statistics 21*

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en el Chi- Cuadrado de Pearson mostro un valor de 229,519 con 16 grados de libertad (gl), también mostro ( $p=0.000$ ). Con estos datos se encontró un nivel de significancia estadística aceptable lo cual nos indica que existe una conexión entre las dos variables, calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes.

En base a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, debido a que el chi-cuadrado observado da 7,962 y en el chi-cuadrado calculado da 229,519. Esta evidencia estadística apoya a la aceptación de la hipótesis, demostrando que a medida que la calidad de servicio de la coordinación de Gestión de Biblioteca aumenta, también incrementa la satisfacción de los estudiantes. Por lo cual se reafirma que la calidad de servicio si influye en la satisfacción de los estudiantes

### 4.3 Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos permitieron analizar la relación que existe entre la calidad de servicio de la coordinación de gestión de Biblioteca de la Unach y la satisfacción de los estudiantes, este análisis nos permitió aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que la calidad de servicio si influye directamente en la satisfacción de los estudiantes, este hallazgo se alinea con los objetivos de la investigación y resalta la importancia de una adecuada gestión de recursos bibliotecarios en el ámbito universitario.

Esta información evidencia que tanto la calidad de servicio como la satisfacción de los estudiantes está ubicada en un nivel medio, esta situación indica que los estudiantes no perciben deficiencias tan graves en el servicio brindado, pero tampoco consideran que este

en un nivel óptimo que asegure una experiencia satisfactoria. Estos resultados tienen relación con lo planteado por Barrera (2018), quien determinó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de una biblioteca universitaria.

Por medio de la encuesta identificamos que varios aspectos como la atención del personal, la infraestructura, los servicios tecnológicos, el acceso a la información y disponibilidad de recursos cumplen de manera parcial las expectativas de los estudiantes. En particular, la infraestructura física presenta un nivel bajo de satisfacción relacionado con el estado de las instalaciones, el ambiente de estudio y el mobiliario, estos aspectos influyen directamente en la comodidad y la estadía de los estuantes dentro de la biblioteca. Estos resultados guardan relación con Romo (2023), el cual destaca la importancia de evaluar la calidad percibida del servicio bibliotecario con el uso del instrumento LibQual, permitiendo comprender como estos aspectos influyen directamente en la percepción y satisfacción de los estudiantes.

En relación con la atención del personal, una parte significativa de los estudiantes manifiesta que aspectos como la comunicación, eficiencia en los procesos de préstamo y devolución de materiales, tiempos de atención son deficientes, lo que sugiere debilidades en la organización y gestión operativa de la biblioteca. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Medina (2025), el cual indica que la calidad de servicio depende en gran medida del compromiso del personal, el cumplimiento oportuno de los procesos, la claridad en la comunicación y el cumplimiento oportuno de los procesos, debido a que son factores determinantes en la satisfacción de los estudiantes

A pesar de que los estudiantes reconocen el esfuerzo institucional por ofrecer un servicio bibliotecario adecuado, expresan expectativas de mejora de acuerdo con sus necesidades actuales. Por lo tanto los resultados demuestran una necesidad de implementar estrategias de mejora continua que ayuden a fortalecer los aspectos negativos y consoliden un servicio bibliotecario eficiente, moderno y que este al nivel de las expectativas de la comunidad universitaria.

## CAPÍTULO V.

### 5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Esta investigación concluye que la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad nacional de Chimborazo influye de manera directa y significativa en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran que una percepción de la calidad de servicio se traduce en un nivel igualmente moderado de satisfacción de los estudiantes, confirmando que aspectos como la disponibilidad de recursos, la atención del personal y la infraestructura son esenciales para mejorar la experiencia de los estudiantes dentro de la biblioteca universitaria.

En el que por medio de un diagnóstico a la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes se buscó identificar su situación actual, concluimos que la mayoría de los estudiantes perciben el servicio de la biblioteca en un nivel medio, lo que refleja un impacto negativo en la satisfacción general de los estudiantes. Se identificaron ciertas debilidades en la Coordinación de Gestión de Biblioteca principalmente en la infraestructura física, disponibilidad de recursos tecnológicos y tiempos de atención, estos aspectos influyen de manera directa en la percepción del servicio recibido.

La fundamentación teórica se llevó a cabo con el desarrollo de un marco teórico sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, el desarrollo del marco teórico nos permitió entender la conexión que entre las dos variables, destacando modelos y enfoques más reconocidos para determinar el nivel de la calidad de servicio bibliotecario, la información recopilada nos proporcionó una base conceptual sólida lo cual facilitó la interpretación de los resultados obtenidos.

Así entonces, Se diseñó una propuesta en base los resultados obtenidos, orientada a mejorar y fortalecer la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca. Las estrategias planteadas se enfocan en la mejora de la atención, la modernización de los equipos tecnológicos, mejora en la conexión a internet y acceso a más recursos bibliográficos, estas estrategias serán fundamentales para elevar el nivel de satisfacción de

los estudiantes y que la biblioteca sea un apoyo académico esencial dentro la Universidad Nacional de Chimborazo

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo implementar un plan integral de mejora continua de la calidad del servicio en las bibliotecas enfocadas en la elevar la satisfacción de los estudiantes debe considerar la evaluación periódica del servicio la retroalimentación de los usuarios y la adopción de acciones correctivas que fortalecen el apoyo académico institucional.
- Es recomendable realizar evaluaciones periódicas mediante encuestas de satisfacción estudiantil, afín de monitorear la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio bibliotecario. Lo que permite identificar oportunamente las deficiencias existentes y tomas decisiones basadas en evidencias para mejorar los aspectos menos valoradas por los estudiantes.
- Se sugiere capacitar al personal de la biblioteca en principios de calidad de servicio, considerando dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de acuerdo con los enfoques teóricas estudiados lo que contribuirá a brindad una atención más eficiente, humana y orientada a las expectativas de los estudiantes.
- Se recomienda fortalecer la infraestructura y la disponibilidad de recursos bibliográficos físicos y digitales, así como modernizar los servicios bibliográficos físico, con el fin responder adecuadamente a las necesidades académica de los estudiantes y mejorar su nivel de satisfacción

## CAPÍTULO VI.

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Estrategias para mejorar la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca

#### 6.2 Introducción

La biblioteca universitaria cumple un papel fundamental durante el proceso de formación de los estudiantes, ya que brinda información, recursos tecnológicos y espacios de estudio, la cual permite fortalecer la formación académica, en el contexto actual, los avances tecnológicos han tenido un gran impacto en la juventud por la que la Coordinación de Gestión de Biblioteca debe modernizarse y actualizar sus recursos y servicios, para ello proponemos estrategias orientadas a mejorar la infraestructura tecnológica, el acceso a recursos digitales y la implementación de tecnología innovadora con el fin de brindar una buena calidad de servicio y satisfacer eficientemente las necesidades académicas de los estudiantes.

#### 6.3 Objetivo

Proponer estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación al servicio que brinda la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo

#### 6.4 Justificación

La propuesta planteada se basa en la importancia que tiene la calidad de servicio que brinda la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Unach en el fortalecimiento del proceso de aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Es esencial una atención eficiente y oportuna para apoyar sus investigación y formación académica. De esta manera, la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes, para optimizar o fomentar el uso de la biblioteca.

En base a los resultados obtenidos, identificamos varios problemas, como la insatisfacción con el equipo tecnológico debido a que pueden llegar a ser obsoletos o insuficientes, también se observó que los estudiantes consideran que los recursos bibliográficos son limitados o no están actualizados, y se observó una falta de interés en

utilizar y recomendar la biblioteca. Para mitigar estos problemas y fomentar el uso de la biblioteca planteamos las siguientes estrategias:

### 6.5 Estrategias

A continuación, se presentan varias estrategias orientadas a mitigar problemas detectados en la Coordinación de Gestión de Biblioteca con el fin de fortalecer su calidad de servicio, teniendo como eje central la satisfacción de los estudiantes. Estas estrategias buscan responder a las necesidades y expectativas de la comunidad estudiantil universitaria.

**Tabla 23: Estrategia 1**

<b>Problema:</b> Equipos obsoletos o con bajo rendimiento			
<b>Estrategias</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovar progresivamente los dispositivos tecnológicos</li> <li>• Implementar un plan de mejoras de software</li> <li>• Establecer programas de mantenimiento para los dispositivos tecnológicos</li> </ul>	<p>Estas estrategias permitirán que los estudiantes desarrollen sus actividades de una manera más eficaz y sin interrupciones, ya que los equipos actualizados reducen el tiempo de espera, mejoran el rendimiento en tareas, y brindan un entorno tecnológico más adecuado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un inventario de hardware y software</li> <li>• Gestionar el presupuesto para la adquisición de nuevos equipos</li> <li>• Adquirir e instalar nuevas computadoras</li> <li>• Ejecutar mantenimiento preventivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de Gestión de biblioteca</li> <li>• Dirección de tecnologías de la información</li> <li>• Autoridades de la UNACH</li> </ul>

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Tabla 24: Estrategia 2**

<b>Problema:</b> Conexión a internet lenta e inestable			
<b>Estrategias</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar un internet de mayor ancho de banda / renovar equipos</li> <li>• Instalar puntos de acceso adicionales para ampliar la cobertura</li> <li>• Monitorear constantemente el rendimiento de la red</li> </ul>	<p>La mejora del servicio de internet y una mayor cobertura, garantizan una conexión rápida, estable y accesible en todas las áreas de la biblioteca, esto permitirá a los estudiantes acceder sin dificultades a recursos digitales, para así optimizar su tiempo de estudio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la cobertura y velocidad actual del internet</li> <li>• Gestionar la ampliación del ancho de banda</li> <li>• Instalar nuevos puntos de acceso wifi</li> <li>• Implementar sistemas de control y gestión de tráfico de red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de Gestión de biblioteca</li> <li>• Dirección de tecnologías de la información</li> <li>• Autoridades de la UNACH</li> <li>• Proveedor de servicio de internet</li> </ul>

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Tabla 25: Estrategia 3**

<b>Problema:</b> Acceso limitado a recursos bibliográficos			
<b>Estrategias</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir suscripciones a base de datos académicas reconocidas a nivel nacional e internacional</li> <li>• Ampliar el catálogo de libros digitales y revistas científicas</li> <li>• Difundir periódicamente las nuevas adquisiciones de recursos bibliográficos a través del correo institucional para que sea de conocimiento de toda la comunidad universitaria</li> </ul>	<p>La ampliación del acceso a recursos bibliográficos tanto físicos como digitales facilitara a los estudiantes consultar información actualizada y confiable para sus trabajos académicos y de investigación, además de fomentar el aprendizaje autónomo contribuyendo a un mejor aprovechamiento de los recursos bibliotecarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las necesidades de información por carrera</li> <li>• Gestionar suscripciones y licencias de acceso</li> <li>• Capacitar a estudiantes y docentes sobre como acceder a los recursos bibliográficos</li> <li>• Difundir los recursos a través del correo institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de Gestión de Biblioteca</li> <li>• Dirección académica de la Unach</li> <li>• Dirección administrativa y financiera</li> </ul>

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

**Tabla 26: Estrategia 4**

<b>Problema:</b> Dificultad para encontrar información relevante y confiable			
<b>Estrategias</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una IA que funcione como asistente virtual de la biblioteca</li> <li>• Integrar la IA con el catálogo digital y la base de datos disponibles</li> <li>• Ofrecer recomendaciones personalizadas según la carrera o tema de estudio</li> </ul>	<p>La implementación de una IA como apoyo académico en la búsqueda de información permitirá a los estudiantes realizar consultas más rápidas y precisas, ya que serán fuentes confiables cargadas por la misma biblioteca. Además, contribuirá al desarrollo de las competencias digitales y posicionando a la biblioteca como un espacio innovador alineado con las tendencias actuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las necesidades y la viabilidad técnica de un sistema de IA</li> <li>• Seleccionar o desarrollar la herramienta de IA</li> <li>• Capacitar al personal sobre el uso de la IA para que pueda brindar ayuda a los estudiantes</li> <li>• Establecer lineamientos éticos y de uso responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de tecnologías de la información</li> <li>• Coordinación de Gestión de Biblioteca</li> <li>• Autoridades académicas de la Unach</li> </ul>

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2026)

La aplicación de las estrategias propuestas permitirá mejorar de manera progresiva la calidad del servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca, generando un mejor impacto en la satisfacción de los estudiantes, de igual manera, estas acciones contribuirán a fortalecer la gestión bibliotecaria y a convertir a la biblioteca en un apoyo fundamental para el desarrollo académico y formativo de los estudiantes de la Unach.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. (2019). *El servicio al cliente*. Asociación Oaxaqueña de Psicología AC. doi:[http://www.direccionpersonal.com/servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://www.direccionpersonal.com/servicio_al_cliente.pdf)
- Albrecht, K. (1992). *La revolucion del servicio*. La Habana: Instituto Nacional de Turismo.
- Arellano-Díaz, H. O. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Dominio de Ciencias, ISSN 2477-8818. [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad\\_servicio.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf)
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa-Perú: enfoques consulting EIRL.
- Awadh, M. (2022). Utilizing Multi-Criteria Decision Making to Evaluate the Quality of Healthcare Services. *Department of Industrial Engineering, King Khalid University, Abha 64231, Saudi Arabia*, 19.
- Barrera, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la universidad nacional josé faustino sánchez carrión, huacho 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho . Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo. (2025). *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de <https://www.unach.edu.ec/biblioteca/>
- Campos , F., Abraham, H., Maraza , B., Zacarias, M., & Aguilar , E. (2022). *El uso de las pruebas de hipótesis en la investigación educativa*. Revista Universidad y Sociedad.
- Castañeda, Y., Canchari, M., Adrianzen, X., Armas, M., Esquivel, L., & Espinoza, M. (2024). *La gestión financiera de salud pública. Impacto en la calidad de los servicios del usuario en una Red de Salud en el Perú*. Religación Press. doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_gesti%C3%B3n\\_financiera\\_de\\_salud\\_p%C3%BAblica/wI8DEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/La_gesti%C3%B3n_financiera_de_salud_p%C3%BAblica/wI8DEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- CEEI CV. (2008). *Análisis de satisfaccion del cliente*. Valencia: CEEI Comunidad Valenciana.
- CEUPE. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es y cómo medirla*. Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/satisfaccion-del-cliente.html>

- Clavijo, C. (2023). *Valor percibido*. HubSpot blog: <https://blog.hubspot.es/sales/valor-percibido-cliente>
- Consejo Universitario. (2022). *Estatuto De La Universidad Nacional De Chimborazo*. Universidad Nacional de Chimborazo. <https://app.unach.edu.ec:4442/>
- Consejo Universitario. (2022). *Reglamentode Gestion Organizacional por Proceso*. Universidad Nacional de Chimborazo.  
<https://www.unach.edu.ec/images/reglamentos/2022/REGLAMENTO%20DE%20GESTION%20ORGANIZACIONAL%20POR%20PROCESOS-ROGOP-AGOSTO%202022-signed.pdf>
- Dorado, C. (2024). *Bookstagram: los libros en la red*. Universidad Rey Juan Carlos, España.  
*El libro de los parciales. Experiencias y relatos sobre la práctica y la enseñanza de la investigación en Antropología Urbana*. (2025). Área de Publicaciones de la Facultad de Filosofía y Humanidades - UNC.  
 doi:[https://ffyh.unc.edu.ar/publicaciones/wp-content/uploads/sites/35/2025/06/El-libro-de-los-parciales\\_compressed.pdf#page=75](https://ffyh.unc.edu.ar/publicaciones/wp-content/uploads/sites/35/2025/06/El-libro-de-los-parciales_compressed.pdf#page=75)
- Ferrer, C. (2008). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Editorial Universidad de Almería.  
 doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad\\_de\\_servicios\\_el\\_camino\\_hacia\\_la/CoNuAIj2X3oC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Impacto+de+la+calidad+del+servicio+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&pg=PA94&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_de_servicios_el_camino_hacia_la/CoNuAIj2X3oC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Impacto+de+la+calidad+del+servicio+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&pg=PA94&printsec=frontcover)
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios iso 9001:2008*. Eumed. net. doi:<https://juancarlosvergaras.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/libro-calidad.pdf>
- García, C. (2025). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Negocios Andinos" Ltda*. Journal Scientific MQRInvestigar.
- Gianfrancisco, J. (2024). *La formulación de las hipótesis científicas en*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.
- González, L. (2021). *Evaluación de la calidad percibida del servicio bibliotecario, aplicación en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia*. Bogotá-Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

- Guaman, M., Caisa, E., Acosta, M., Miranda, R., & Cepeda, F. (2017). *Mercadeo Corporativo Interno*. Ambato: UTA.
- Hairabedian, M. (2025). *Determinación de la responsabilidad penal por valoración*. Anuario del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales.
- Haro, A., Chisag, E., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. *Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 5(2), 959.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL Education.
- Lázaro, P., López, J., Alonso, S., & Herrera, E. (2020). Actualidad en estudios LibQUAL+®: Paradigmas de la biblioteca. *Revista Española de Documentación Científica*.
- López, A. (2024). *Preguntar y contraargumentar*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). doi:<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/166045>
- López, P., & Fachelli, S. (2020). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative Commons.
- Loor, R., Díaz, O., Oviedo, N., Muñiz, P., Bravo, R., & Vásquez, C. (2024). *La calidad del servicio en las entidades p'ublicas: Una revisi'on literaria*. Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales.
- Martín, M., & Díaz, E. (2013). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Esic. doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos\\_de\\_direcci%C3%B3n\\_de\\_operaciones/q3ej0KRLsfMC?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n_de_operaciones/q3ej0KRLsfMC?hl=es-419&gbpv=1)
- Medina, T. (2025). *La calidad de los servicios y la satisfaccion de los usuarios del gobierno autonomo descentralizado municipaldel canton penipe*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Niño, V. (2011). *Metodologia de la investigacion diseño y ejecucion*. Ediciones de la U.
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC. doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/De\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_a\\_la\\_fidelidad/9Nk8sWMjoBcC?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/De_la_calidad_de_servicio_a_la_fidelidad/9Nk8sWMjoBcC?hl=es-419&gbpv=1)
- Paredes, M. (2024). El modelo Kano como herramienta para la evaluación de la satisfacción del cliente: un análisis de tres estudios empíricos. *Revista Académica ECO*, 5.
- Romo, A. (2023). *La calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios*. Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/65e4d621-f0de-4b71-925f-846f1a9ec030/content>

- Thompson, I. (2019). *La Satisfacción del Cliente*.  
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Universidad Nacional de Chimborazo. (2025). *Nosotros-Nuestra Mision y Vision*.  
<https://www.unach.edu.ec/nosotros/>
- Universidad Nacional de Chimborazo. (2025). *Nosotros; Presentacion*.  
<https://www.unach.edu.ec/nosotros/#:~:text=en%20constante%20transformaci%C3%B3n.-,Visi%C3%B3n,plena%20realizaci%C3%B3n%20individual%20y%20colectiva.>
- Vavra, T. G. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.  
Fundación Confemetal.  
doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo\\_medir\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_cliente/HGy1eJxZVJkC?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+definici%C3%B3n++de+la+satisfacci%C3%B3n&pg=PA25&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/HGy1eJxZVJkC?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+definici%C3%B3n++de+la+satisfacci%C3%B3n&pg=PA25&printsec=frontcover)
- Vega, M., Martin, M., & Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Velazco, H., Chumaceiro, J., Cecilia, A., Cárdenas, A., & Edith. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10544/10532>
- Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Publicaciones Vértice.  
doi:[https://www.google.com.ec/books/edition/Aspectos\\_pr%C3%A1cticos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el/SniadKuZkpoC?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Aspectos_pr%C3%A1cticos_de_la_calidad_en_el/SniadKuZkpoC?hl=es-419&gbpv=1)

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿De qué manera la Calidad del servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes?	Determinar de qué manera la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes.	La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo influye en la satisfacción de los estudiantes.
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
<p>¿Cómo identificar la situación actual de la calidad de servicio que ofrece la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes?</p> <p>¿Cómo fundamentar teóricamente la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes?</p> <p>¿Qué estrategias de calidad de servicio proponer a la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la situación actual de la calidad de servicio que ofrece la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes</li> <li>• Fundamentar teóricamente la calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes</li> <li>• Proponer estrategias de calidad de servicio a la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes</li> </ul>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema y Tacuri (2025)

### Matriz de operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Según (Rosander, 1992) la calidad de servicio es una función permanente que redundará en todos los aspectos de una organización, tanto si la organización opera con fines lucrativos como si no. Este término se aplica al rendimiento y comportamiento de las personas, incluyendo sus decisiones y actos, independientemente del nivel en el que trabajen.	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de estudiantes que asisten a las actividades que ofrece la biblioteca.</li> <li>Número de estudiantes que asisten a los eventos que ofrece la biblioteca</li> <li>Grado de personalización en la atención.</li> </ul>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario de encuesta.</p>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de mantenimiento de la infraestructura</li> <li>Cantidad disponible de recursos bibliográficos.</li> <li>Nivel de comunicación efectiva entre áreas.</li> </ul>	
	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto en la efectividad de sus procesos.</li> <li>Porcentaje de proyectos completados.</li> <li>Tiempo de atención.</li> </ul>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2025)

### Matriz de operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Para (Vavra, 2002) la satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa o expectativas de nuestro producto y organización y el rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización una vez que ha probado nuestro producto.	Respuesta emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción después de la atención.</li> <li>• Nivel de oportunidad de servicio del área de biblioteca</li> <li>• Grado de seguridad durante la atención del usuario.</li> </ul>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario de encuesta.</p>
	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la calidad del servicio del personal bibliotecario</li> <li>• Nivel de ruido percibido en el área de biblioteca</li> <li>• Porcentaje de Eficiencia</li> </ul>	
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de fidelización de los estudiantes.</li> <li>• Nivel de recomendación de los servicios.</li> <li>• Tasa de utilización del material bibliográfico.</li> </ul>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Lema & Tacuri (2025)

## **Cuestionario**

### **La calidad de servicio de la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y la satisfacción de los estudiantes**

Esta encuesta nos ayudara a determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio proporcionado por la Coordinación de Gestión de Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el fin de analizar

#### **1. ¿Qué tan satisfecho esta con la presentación y el estado general de las instalaciones de la Biblioteca de la UNACH?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Aceptable
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

#### **2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la disponibilidad y el mantenimiento de los equipos tecnológicos (computadoras, impresoras, catálogos digitales, entre otros) ofrecidos por la biblioteca de la Unach?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Aceptable
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

#### **3. ¿Considera que el ambiente físico (iluminación, limpieza, orden, ruido y confort) de la biblioteca de la Unach favorece su formación?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que mantiene el personal de la Biblioteca al momento de brindarle su atención?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Aceptable
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

**5. ¿Los servicios y procesos de préstamo o devolución de material bibliográfico se realizan de manera eficiente y confiable en la biblioteca?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

**6. ¿Con que frecuencia asiste a las actividades o eventos que organiza la biblioteca de la Unach?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**7. ¿Los servicios digitales de la biblioteca (catálogo en línea, base de datos, portal web) funcionan correctamente y facilitan el acceso a la información?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

**8. ¿Usted considera que la información proporcionada por el personal sobre los servicios o materiales disponibles de la biblioteca es clara y precisa?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

**9. ¿En qué medida considera que los tiempos de atención de la biblioteca son adecuados en relación con la demanda de usuarios?**

- Muy Alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy Bajo

**10. ¿Considera adecuados los espacios y el mobiliario destinados a la lectura o estudio?**

- Muy adecuados
- Adecuados
- Mediamente adecuados
- Poco adecuados
- Nada adecuados

**11. ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad general de los servicios y recursos bibliográficos que ofrece la UNACH?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Aceptable
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

**12. ¿Considera que la biblioteca toma en cuenta las sugerencias y opiniones de los estudiantes para mejorar sus servicios?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de la biblioteca a otros estudiantes?**

- Muy Probable**
- Probable
- Neutro
- Poco Probable
- Nada Probable

**Tabla de distribución de Chi-Cuadrado**

<i>df</i>	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.990}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.950}$	$\chi^2_{.900}$	$\chi^2_{.100}$	$\chi^2_{.050}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.010}$	$\chi^2_{.005}$
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.833	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.993
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.336
30	13.787	14.953	16.791	18.493	20.599	40.256	43.773	46.979	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	51.805	55.758	59.342	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	63.167	67.505	71.420	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	74.397	79.082	83.298	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	85.527	90.531	95.023	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	96.578	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169