

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Calidad del servicio en bibliotecas universitarias

Por:

Elvira Mavel Brañes Juan de Dios
Danilo Yojimar Llalli Ramos

Asesor:

Mg. Tercero Pezo Valles

Lima, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Tercero Pezo Valles de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS" constituye la memoria que presentan los egresados Elvira Mavel Brañes Juan de Dios y Danilo Yojimar Llalli Ramos, para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, el 01 de diciembre de 2019.



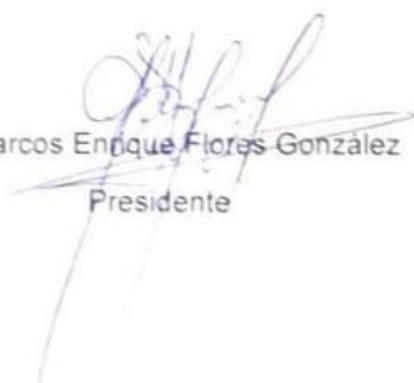
Mg. Tercero Pezo Valles

Calidad del servicio en bibliotecas universitarias


TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



Dr. Marcos Enrique Flores González
Presidente



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Secretaria



Mg. Tercero Pezo Valles
Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019

Calidad del Servicio en Bibliotecas Universitarias

Service Quality in University Libraries

Elvira Mavel Brañes Juan de Dios ¹, Danilo Yojimar Llalli Ramos ²

^aEP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima-Perú.

Resumen

En la actualidad la calidad del servicio es un aspecto muy valorado por los clientes o usuarios, con los cambios en enseñanza de las universidades y los avances tecnológicos, surge la necesidad en las bibliotecas universitarias de conocer si sus servicios brindados son de calidad o si tienen aspectos que deben mejorar, el objetivo de esta investigación es describir conceptos referentes a la calidad del servicio en bibliotecas universitarias y su evaluación, ya que estas son un componente esencial en las universidades. Para lo cual se realizó la revisión bibliográfica necesaria, en su mayoría en bases de datos como: Scielo, Ebsco, Dialnet, Scopus y Repositorio Alicia, de los cuales se eligió material a texto completo. Con la revisión realizada podemos concluir que la gestión de la calidad en el servicio de biblioteca es una necesidad para mejorar los servicios que se brindan ya que estas cumplen un rol importante en el área académica y la mejor forma de evaluar la calidad de servicio es tomando en cuenta las expectativas y percepciones del usuario.

Palabras clave: Calidad del servicio, Biblioteca universitaria, Percepción del cliente, Expectativas del cliente, Satisfacción del cliente.

Abstract

At present, the quality of the service is an aspect highly valued by customers or users, with the changes in the teaching of universities and technological advances, the need arises in university libraries to know if their services provided are of quality or If they have aspects that should improve, the objective of this research is to describe concepts related to the quality of service in university libraries and their evaluation, since these are an essential component in universities. For which the necessary bibliographic review was carried out, mostly in databases such as: Scielo, Ebsco, Dialnet, Scopus and Alicia Repository, from which full-text material was chosen. With the review we can conclude that quality management in the library service is a necessity to improve the services provided since they have an important role in the academic area and the best way to evaluate the quality of the service is to take into account the expectations and perceptions of the user.

Keywords: Quality of service, University library, Customer perception, Customer expectations, Customer satisfaction.

1. Introducción

Hoy en día, la calidad es un valor indiscutible para toda organización. El poder satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes es un factor de vital importancia que determina la sostenibilidad de las organizaciones. En sus inicios la calidad comenzó siendo un principio aplicado a la producción industrial que estaba asociado a fábricas o productos, hasta llegar al campo del servicio, el cual involucra al cliente directamente.

En el ámbito académico las bibliotecas han ganado protagonismo ya que se plantea la necesidad de brindar al estudiante y docente de herramientas, recursos e información la cual podrán transformar en conocimientos y estos puedan generar un desarrollo colectivo, adquiriendo también importancia la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, pues, entre las responsabilidades de la biblioteca se encuentra el ofrecer un servicio de calidad que cubra o supere las expectativas de los usuarios.

El presente trabajo tiene como objetivo revisar y describir conceptos de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias y su evaluación seguidamente se presenta las conclusiones.

2. Método

Se llevó a cabo revisión bibliográfica de la teoría existente respecto al tema, la búsqueda de literatura fue realizada en el Descubridor de EBSCO hallando artículos en las bases de datos de SciELO, Scopus, Dialnet, Repositorio ALICIA sin restricciones de tiempo o idioma. Así mismo se revisó literatura impresa y videos del canal de YouTube SocialBiblio.

3. Desarrollo de la Revisión

La Calidad

La calidad ha sido un elemento innato en todas las actividades realizadas por el hombre, esto se evidencia a través de la historia, se encuentra que las civilizaciones debieron controlar la calidad de los productos que consumían, en la construcción, etc. Existe pruebas que en la civilización fenicia ya daba importancia a la calidad, ya que se aplicaba medidas correctivas cortando la mano de las personas responsables del trabajo de insuficiente calidad. En la civilización egipcia los inspectores de calidad cotejaban las medidas de los bloques de piedra caliza para las pirámides con una cuerda, esto fue empleado por los mayas como también por los griegos en la construcción de sus templos.

En la edad media se inician los mercados que tenían como base el prestigio de la calidad de los productos ofrecidos, los artesanos se convierten en instructores del oficio y en inspectores de este, con esto la calidad de los productos fueron mejorando ya que ellos conocían el trabajo y lo que los clientes necesitaban y exigían (Cubillos & Rozo, 2015).

En la era industrial los talleres se convertían en fábricas de producción masiva, como resultado de los altos niveles de demanda y la necesidad de mejorar la calidad de los procesos la inspección se convierte en un elemento fundamental en el proceso productivo. El concepto de calidad tomó un gran impulso luego de la Segunda Guerra Mundial, como factor competitivo, dejando de estar presente en un producto en perfectas condiciones o en la entrega del servicio si no convirtiéndose en una responsabilidad de toda la organización. En esta época aparece en el organigrama de las empresas los departamentos que se encargaban del control de calidad, sus funciones era inspeccionar y verificar los productos terminados.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, la calidad tuvo dos orientaciones diferentes. El Occidente aplicaba el enfoque de inspección mientras que en Japón empezaron con un enfoque distinto que consistía en producir artículos correctos desde el principio, esto inició con Deming conocido como el padre de la calidad. Para finales de los años 70 aparece “El proceso de la calidad total” y se distingue el esfuerzo para alcanzar la calidad en todos los aspectos dentro de las organizaciones tanto como las de producción y las de servicios (Vargas & Aldana, 2007).

Se puede definir la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente, como también que la calidad es el nivel de excelencia o perfección que la empresa o institución ha elegido alcanzar para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios (Publicaciones Vértice S.L., 2008).

Por otro lado Sosa (2013), entendiendo la naturaleza de la calidad menciona que:

La calidad no es un atributo de los productos o una característica de los servicios, sino una forma de ser de los seres humanos. La gente de calidad produce artículos de calidad, ofrece servicios de calidad, por eso; el reto de las organizaciones es contar con gente de calidad. (p. 571)

Calidad del servicio

Para entender mejor el concepto de calidad de servicio se debe conocer también el concepto de servicio. El servicio es toda actividad elaborada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad, los servicios se caracterizan por su inmaterialidad, solo existen como experiencias vividas, esto quiere decir que para un cliente o usuario existen dos dimensiones, la prestación de servicio que busca y la experiencia que vive o experimenta en el momento que hace uso del servicio (Larrea, 1991). El servicio, como todo intangible, es tanto realidad como expectativa así que es necesario analizar la calidad desde la perspectiva de los clientes o usuarios.

Por su parte Jamaluddin y Ruswanti indican que para sobrevivir en una industria de servicios, la empresa debe desarrollar una nueva estrategia para satisfacer a sus clientes, fidelizar a los clientes es una forma para desarrollar competitividad sostenible, es decir que la entrega de un servicio de calidad es la clave para una ventaja competitiva sostenible (como se citó en Mejías, Godoy, & Piña, 2018)

La gestión de la calidad en los servicios hoy es un factor de diferenciación para las organizaciones, la competitividad actual de las empresas en cuanto a cantidad y calidad hace que sea difícil la diferenciación entre sus competidores, por lo tanto, la búsqueda de estrategias diferenciadoras se ha convertido en una de las prioridades para la gestión (Mejías et al., 2018).

Con esto podemos decir que la calidad del servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto del servicio pues la calidad en el servicio es definida como el resultado de un proceso de evaluación, donde el cliente o usuario expresa sus expectativas y sus percepciones del servicio recibido, esto significa que se mide la calidad contrastando el servicio esperado con el servicio recibido (Duque, 2005).

Dimensiones para determinar la calidad del servicio

Expectativa del cliente

La Real Academia Española define expectativa como “Esperanza de realizar o conseguir algo” y “Posibilidad razonable de que algo suceda”. Respecto a la expectativa del cliente Matsumoto (2014), indica que “las expectativas son las creencias sobre la entrega de servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa” (Matsumoto, 2014).

Se puede decir que las expectativas del usuario es un elemento esencial para la evaluación de la calidad de servicio en las bibliotecas universitarias, por ello es necesario saber si el servicio ha cubierto las expectativas del usuario y en qué medida lo ha hecho, esto se puede clasificar como; mejor, igual o peor de lo esperado, es decir un el usuario puede estar; satisfecho, indiferente o insatisfecho (Martínez, 2018).

Varios autores coinciden en que existe diez expectativas del cliente; fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, conocimiento y elementos tangibles, otros concuerdan en solo cinco expectativas o dimensiones claves para evaluar la calidad de servicio:

- Empatía: Atención personalizada que brindan las empresas a sus clientes o usuarios.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para brindar ayuda y servicio rápido a los usuarios.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio cumpliendo con lo prometido.
- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

Percepción del cliente

Hoffman y Bateson definen la percepción del cliente como “la sensación que experimenta un cliente después de recibir un producto o servicio. Esta percepción se forma cuando éste evalúa el paquete de beneficios que le ofrece la empresa, determina la relación costo/beneficio y decide si la sensación es buena” (citado por Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, p. 340)

En conclusión, la percepción es cómo valoran los clientes o usuarios los servicios, es decir cómo perciben o evalúan el servicio recibido, esto está enlazado a las características del servicio; empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, las cuales se puede evaluar de acuerdo a la percepción que tengan los clientes respecto a estas dimensiones, pero la percepción varía de acuerdo a las experiencias y saberes previos que tenga el cliente o usuario.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente en la actualidad es un requisito predominante para la fidelización del cliente, mantener satisfecho al cliente es el ideal ya que repercute en múltiples beneficios para la organización.

Se entiende el concepto de satisfacción como el conjunto de emociones de placer o decepción que se genera en una persona como resultado de comparar el valor percibido en el uso de un producto o servicio contra las expectativas que se tenía, si el resultado es menor a las expectativas el usuario estará insatisfecho, si es igual estará satisfecho, si excede a sus expectativas el usuario estará muy satisfecho (Kotler & Keller, 2012).

Con relación a la satisfacción del cliente Caldera (2011) describe que está conformada por tres elementos:

- El rendimiento percibido: Se refiere al beneficio que el cliente considera haber conseguido después de adquirir un producto o servicio.
- Las expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen.
- Los niveles de satisfacción: Estos pueden ser; insatisfacción, satisfacción o complacencia.

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente, hoy en día vemos que las empresas buscan complacer a sus clientes, para ello prometen solo lo que pueden cumplir y también entregar más de lo que prometieron, esto como valor agregado que sirve para diferenciarse de la competencia.

Calidad en los servicios de biblioteca

Los servicios bibliotecarios surgen de la necesidad de la comunidad, al igual que los demás servicios públicos, la historia indica que las bibliotecas siempre han recogido datos estadísticos concernientes a sus actividades como la cantidad o número de libros, cantidad préstamos, cantidad usuarios, etc., estos datos son relevantes mas solo se contemplan desde una

perspectiva cuantitativa que no tenían como finalidad la mejora de los servicios brindados. Desde finales de los años 90 del siglo XX, las bibliotecas, en especial las universitarias, iniciaron procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción del usuario. (Arias, 2005).

Esto debido a que en las universidades también se ven cambios constantes dentro de los cuales resaltan el aprendizaje autónomo y proactivo y la utilización masiva de las tecnologías de la información. Esta situación exige a un esfuerzo continuo de adaptación por parte de las bibliotecas universitarias que ha de trabajar conjuntamente con docentes, usuarios e informáticos para organizar los servicios y la información (Merlo Vega, 2005). La biblioteca se convierte así, en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, que debe centrar sus esfuerzos en el acceso y el suministro de información, recursos en línea, servicios informáticos, en conclusión, la biblioteca debe ofrecer servicios coherentes con las actuales exigencias del entorno académico (Pinto, Gómez, & Marcial, 2007).

Los servicios conforman la oferta principal de las bibliotecas universitarias a la comunidad de usuarios y el propósito de una biblioteca es satisfacer al mayor número de usuarios haciendo uso adecuado y óptimo de los recursos con los que cuentan. Con el transcurrir de los años la gestión de la calidad en la biblioteca se va convirtiendo en una necesidad vital para mejorar los servicios que se brindan, y en los servicios es donde la satisfacción del usuario es importante.

En las bibliotecas se ha empezado a plantear aspectos como la evaluación del rendimiento de los servicios bibliotecarios, para determinar si la biblioteca está dotada con lo suficiente para cubrir las necesidades del usuario. Al mismo tiempo los usuarios comienzan a exigir mejores y más servicios que sean eficaces o que cumplan con sus expectativas.

El concepto de la calidad en bibliotecas universitarias es un tema de interés para las instituciones que están en constante búsqueda de herramientas para mejorar los servicios pues “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios” (Gómez, 2002, p. 65). El autor también propone dos modos de comprender la calidad: de acuerdo con especificaciones antes definidas, o como réplica a las expectativas que se tengan sobre el servicio, si bien las dos deben conjugarse, más a menudo se considera que la calidad debe ser definida desde el punto de vista del usuario.

Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios

En la investigación de (Fleeson et al., 2017) indican que durante décadas las bibliotecas funcionaron sin la necesidad de aplicar evaluaciones para medir su rendimiento, la falta de quejas por parte de los usuarios daba por sentado su satisfacción con el servicio recibido. Esto fue cambiando al transcurrir del tiempo, las bibliotecas se han visto involucradas en diversos procesos de evaluación en diferentes aspectos como; usuarios, servicios, colecciones, infraestructura, personal, presupuesto, entre otros. En esto las bibliotecas universitarias no son una excepción, es más para estas la evaluación cobra más importancia por las actividades académicas que desarrollan.

En el siglo XXI aparecen programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión, como el modelo EFQM, Las bibliotecas como toda institución han ido implantando sistemas de gestión de calidad, según la norma 9001:2000, para asegurar un control de todos sus procesos y la mejora continua de estos (Arias, 2005). La biblioteca debe trabajar organizada, con normas, pero son las organizaciones o bibliotecas que definen que normas van a aplicar y que modelo de trabajo seguir (SocialBiblio, 2016).

Es un hecho que desde hace tiempo las bibliotecas universitarias forman parte de programas de evaluación y mejora, así también de acreditación y certificación utilizando los procesos de gestión de la calidad. Por ello (Gallo, 2006) describe la evolución de la biblioteca en tres grandes etapas:

Primera etapa: surge en los años setenta y se basa en la evaluación de los recursos, esto debido al enfoque cuantitativo que se asignaba a la calidad.

Segunda etapa: inicia en la década de los noventa, con la medición cualitativa, esto por medio de indicadores.

Tercera etapa: consiste en el análisis de los resultados evaluables cualitativamente a través de la satisfacción del usuario, la medición del impacto y el beneficio que la biblioteca tiene en el entorno de la institución a la que pertenece (Gallo, 2006).

Entre los métodos de medición de la calidad del servicio, se encuentra las encuestas a los clientes, dentro de esta opción es aplicable el modelo SERVQUAL (Service Quality) la cual fue creada para medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, con lo que percibe. Al utilizar el SERVQUAL se intenta reconocer: a) lo que desean los consumidores, b) lo que encuentran los consumidores, c) las lagunas de insatisfacción, d) los defectos de calidad. Este modelo propone cinco criterios para evaluar la calidad de servicio como la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Este instrumento fue definido a partir de información proporcionada por un trabajo de investigación que realizó gestores y directores de empresas de (Cardoso, 2006).

El impacto de SERVQUAL como instrumento de diagnóstico fue creciente y varios investigadores desarrollaron estudios para adaptarlo a las bibliotecas, su difusión tuvo mayor incidencia en las bibliotecas universitarias, en ese contexto en 1999 nace LibQUAL (Library Quality) a través de un proyecto de la ARL (Association of Research Libraries), hasta ese momento la ARL evaluaba los recursos y no tanto el impacto o resultados.

Para medir la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias, el cuestionario LibQUAL destaca por sus altos niveles de validez y confiabilidad (Comité de Bibliotecas Universitarias, 2008). El objetivo de esta herramienta es ayudar a las bibliotecas a comprender mejor las percepciones de los usuario sobre la calidad del servicio de biblioteca, identificar las mejores prácticas en el servicio de la biblioteca y mejorar las habilidades analíticas del personal de la biblioteca para interpretar y actuar sobre los datos (Charting Library Service Quality, 2018).

LibQUAL es un tipo de herramienta cualitativa que mide las percepciones en tres grandes dimensiones; El valor del servicio, control de la información y la biblioteca como lugar (Green & Kyrillidou, 2012). Esta es una herramienta que permite observar la calidad de los

servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios es decir sus percepciones, como también sus expectativas del servicio.



Figura 1. Dimensiones del Instrumento LibQUAL. Belén, Á. (2007). *Modelo para los estudios de satisfacción de usuarios. Metodología LibQUAL*. Argentina.

El instrumento LibQUAL consta de 22 ítems que se evalúan en una escala de 9 puntos, estos se evalúan en tres niveles de servicio: mínimo, deseable y percibido. Este instrumento es utilizado por las bibliotecas para evaluar, diagnosticar y comprender las opiniones de sus usuarios acerca de la calidad de sus servicios, para actuar y aplicar mejoras.

4. Conclusiones

En términos de la calidad del servicio se encuentra que la mejor evaluación es por parte del usuario, tomando en cuenta sus expectativas y percepciones, esto dependerá del servicio recibido o del contexto en el cual se desenrollan. La mejor forma de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios es la calidad percibida.

Las bibliotecas universitarias se han convertido en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, esto requiere que sus respectivos servicios dirigidos a estudiantes y docentes estén de acuerdo a la necesidades y expectativas de ellos que son sus usuarios.

La evaluación de los servicios es una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, si se cumple con sus expectativas, si están satisfechos o insatisfechos y como perciben el servicio, también sirve para realizar un diagnóstico, identificar las deficiencias para determinar en qué realidad se encuentra la biblioteca y así poder definir la estrategia adecuada para mejorar.

El modelo LibQUAL es recomendado para evaluar la calidad del servicio bibliotecario ya que es práctico, preciso y de fácil aplicación, con esta herramienta se logra medir la calidad de

los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca además es considerado un instrumento estándar para la evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias.

Referencias

- Arias, A. (2005). *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios*. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>
- Belén, Á. (2007). *Modelo para los estudios de satisfacción de usuarios. Metodología LibQUAL*. Argentina.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. 34, 333–347.
- Cardoso, C. (2006). *Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias : de envolvimento e validação de um instrumento de avaliação*. Universidad de Salamanca.
- Charting Library Service Quality. (2018). LibQUAL.
- Comité de Bibliotecas Universitarias. (2008). Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias. En *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (1st ed.). Lima.
- Cubillos, M. C., & Rozo, D. (2015). *El Concepto de Calidad: historia, evolución e importancia para competitividad*. 80–99.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Fleeson, W., Jayawickreme, E., Jones, A. B. A. P., Brown, N. A., Serfass, D. G., Sherman, R. A., ... Matyjek-, M. (2017). Modelo Para La Evaluación De Calidad De Los Servicios De Acuerdo A Las Percepciones De Los Usuarios En Las Bibliotecas Universitarias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(1), 1188–1197. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Gallo, J. P. (2006). Libqual+™:Evaluación De Calidad De Servicios Desde La Perspectiva Del Usuario. *Boletín de La Anabad*, 56(1), 53–74.
- Gómez, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas. En *Universidad de Murcia*.
- Green, D., & Kyrillidou, M. *LibQual+ Procedures Manual*. , (2012).
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de marketing. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: APD.
- Martínez, S. M. (2018). “ *Modelo actuarial sobre la percepción de la calidad del servicio en*

las prestaciones de hogar e influencia en la fidelización del cliente .”

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181–209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21.
- Merlo Vega, J.-A. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. *Orera Orera, Luisa. La Biblioteca Universitaria: Análisis En Su Entorno Híbrido*, 445–477.
- Pinto, M., Gómez, C., & Marcial, V. (2007). La herramienta « BiQual » como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista Española de Documentación Científica*, 30(4), 465–491. <https://doi.org/10.3989/redc.2007.v30.i4.400>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice.
- SocialBiblio. (2016). *¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad en bibliotecas?* Recuperado de <https://youtu.be/WAqLA8EiAwY>
- Sosa, D. (2013). *Administración por calidad* (2da ed.; Limusa, Ed.). México.
- Vargas, M. E., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Ecoe Edici). Bogotá: Universidad de La Sabana.