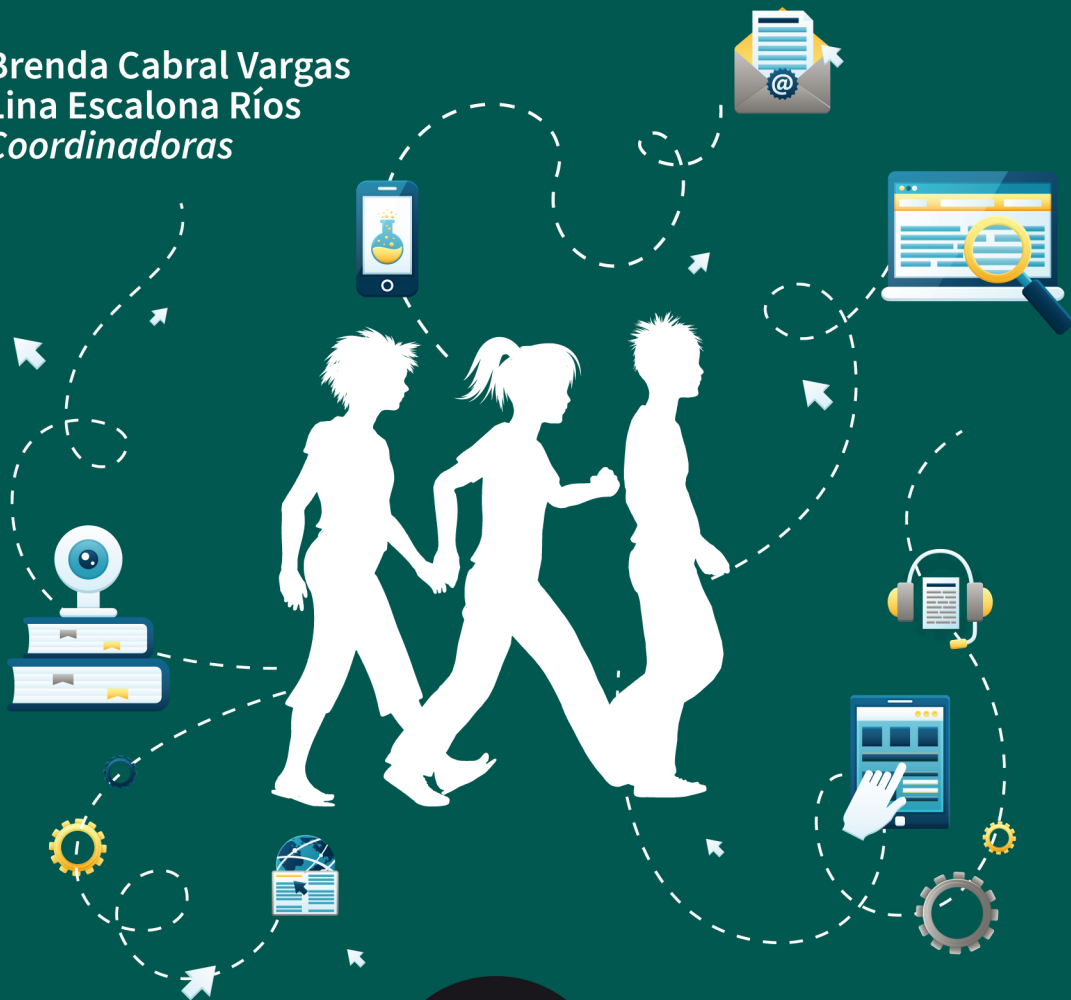


# Educación bibliotecológica, documentación y humanidades

Brenda Cabral Vargas  
Lina Escalona Ríos  
*Coordinadoras*



**Z668**  
**E38**

Educación bibliotecológica, documentación y humanidades / Coordinadoras Brenda Cabral Vargas, Lina Escalona Ríos. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.

ix, 262 p. - (Educación bibliotecológica)  
ISBN: 978-607-30-6162-9

1. Enseñanza de la bibliotecología. 2. Ciencias de la información - Estudio y enseñanza. 3. Bibliotecología - Evaluación curricular. 4. Bibliotecarios - Formación profesional. I. Cabral Vargas, Brenda, coordinadora. II. Escalona Ríos, Lina, coordinadora. III. ser.

Diseño de portada: Nube Magenta

Primera edición: 25 julio 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6162-9

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	VII
Brenda Cabral Vargas	
LA EVALUACIÓN CURRICULAR EN BIBLIOTECOLOGÍA: ENTRE EL PROCESO Y EL PRODUCTO .....	10
Brenda Cabral Vargas	
ESTUDIO DEL GRABADO EN IMPRESOS ANTIGUOS: FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL ARTE Y LA ESTÉTICA .....	28
María Estela Muñoz Espinosa	
¿CAPACITAR A HISTORIADORES EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA? EXPERIENCIAS RECIENTES DE DOCENCIA EN EL INSTITUTO MORA, MÉXICO. ....	44
Ilihutsy Monroy Casillas	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA. ....	66
María Elena Gómez Cruz, Genoveva Vergara Mendoza y Víctor Manuel Harari Betancourt	
LAS FRONTERAS DIFUSAS DE LOS DOCUMENTOS: EL LIBRO DE ARTISTA EN LA FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA .....	82
Gabriela Betsabé Miramontes Vidal	
NUEVAS COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIENCIA ABIERTA: HACIA UNA REVISIÓN DEL PLAN CURRICULAR. ....	100
Karen Lizeth Alfaro Mendives, Yoselín Ore Herhuay, María Lucero Vásquez Claros, Arlington Marín Torres y Rocío del Carmen Marruffo Correa	
PANORAMA DE LA FORMACIÓN EN COMPETENCIAS TIC EN ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO .....	118
Luis Roberto Rivera Aguilera, Julio César Rivera y Guadalupe Patricia Ramos Fandiño	

LA TERMINOLOGÍA COMO FUNDAMENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR EN LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN . . . . .	144
María Teresa Múnera Torres	
ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN LA MODALIDAD <i>BLENDED LEARNING</i> EN EDUCACIÓN SUPERIOR: REVISIÓN DE LA LITERATURA. . . . .	164
André Armel Maguiña Ballón	
LOS DOBLES GRADOS EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA Y EN EL ÁREA DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN. . . . .	200
Carlos Miguel Tejada Artigas	
EVALUACIÓN CURRICULAR DE PROGRAMAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN EN PREGRADO Y POSGRADO. ALGUNAS LECCIONES APRENDIDAS. . . . .	216
Johann Pirela Morillo y Yamely Almarza Franco	
EL MERCADO LABORAL EN EL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNAM. . . . .	230
Eric Marcial González Nando y Eva Gabriela Leyva Contreras	
LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA: EN BUSCA DE LA CALIDAD . . . . .	244
Lina Escalona Ríos	

# Evaluación del desempeño del personal de biblioteca

MARÍA ELENA GÓMEZ CRUZ  
GENOVEVA VERGARA MENDOZA  
VÍCTOR MANUEL HARARI BETANCOURT  
*Universidad Iberoamericana*

## INTRODUCCIÓN

**E**l objetivo de este trabajo es mostrar la relevancia cuantitativa que tiene el desempeño del personal en la evaluación de la calidad de bibliotecas universitarias, así como los elementos que reflejan este desempeño de manera que sean considerados en los programas de capacitación.

En la actualidad, la tecnología impera en las bibliotecas y se tiene la noción de que, gracias a ella, los usuarios son completamente autosuficientes, que no necesitan ayuda del personal que labora en ellas para obtener los recursos de información que requieren durante el proceso de su formación académica o para hacer uso de los diversos servicios que ofrecen estos recintos. Los usuarios actuales de las bibliotecas universitarias son nativos digitales que viven en un mundo hiperconectado y que están completamente habituados a la existencia de tecnología. Sin embargo, esto no significa que tengan las competencias digitales necesarias para utilizarla y aprovecharla en el ámbito académico. Duke y Asher (2012, 162) indican que “el impacto del Internet en esta generación de estudiantes es inequívoco: los estudiantes esperan un acceso

instantáneo en línea a las fuentes y con frecuencia carecen de las habilidades para refinar sus búsquedas y evaluar dichas fuentes”.

Debido a esto último es necesario que el personal que labora en las bibliotecas reciba una capacitación constante que le permita estar actualizado no sólo en las colecciones impresas y electrónicas que ofrecen, sino también en los recursos tecnológicos que permiten acceder a ellas. Estar capacitados para contribuir en el desarrollo de habilidades de información de la comunidad universitaria.

Para conocer la calidad de los servicios y los recursos en las diferentes bibliotecas de las instituciones pertenecientes al Sistema Universitario Jesuita (SUJ),<sup>1</sup> se realizó un estudio en el que se encontró que el desempeño del personal es un factor sumamente importante para los usuarios.

En este documento se consideran los resultados obtenidos para la construcción de indicadores de calidad, aplicados en cinco instituciones de educación superior pertenecientes al SUJ en 2019. Los indicadores de calidad son un resultado parcial de la estimación del modelo de ecuaciones estructurales (MEE), construido en la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero (BFXC) de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México y validado en cinco instituciones hermanas. Los elementos que explican la calidad de los servicios y recursos medidos en el MEE son: la biblioteca como espacio, el desempeño del personal, el acceso a la información y el control de búsqueda. La técnica estadística aplicada permite conocer cuál de ellos explica en mayor medida la calidad y qué elementos lo reflejan.

Entre los elementos que explican la calidad de los servicios y recursos de las bibliotecas universitarias en cuestión, se encontró, en general, que el desempeño del personal es el elemento mejor

---

1 El Sistema Universitario Jesuita (SUJ) está integrado por todas las instituciones de educación superior confiadas o asociadas a la Compañía de Jesús en México. Éstas son: Universidad Iberoamericana-Ciudad de México, Universidad Iberoamericana-Puebla, Universidad Iberoamericana-León, Universidad Iberoamericana-Torreón, Universidad Iberoamericana-Tijuana, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Instituto Superior Intercultural Ayuuk y Tecnológico Universitario del Valle de Chalco.

evaluado por los usuarios y entre los primeros en orden de importancia para explicar la calidad (Gómez-Cruz *et al.* 2020, 6).

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Con el desarrollo de las tecnologías y la reproducción vertiginosa de información, las bibliotecas, y con ello el rol del personal bibliotecario, han presentado importantes y constantes cambios, incorporando nuevas tareas para satisfacer las necesidades de los usuarios y estar a la vanguardia en nuevos servicios y productos (Tavares *et al.* 2018, 66).

Todo un proceso de transformación que necesariamente involucra la percepción de los usuarios, que son finalmente quienes deben reconocer el desempeño de la labor cumplida, en términos de los servicios ofrecidos por la biblioteca, y si éstos contribuyen a generar valor agregado en sus acervos personales de conocimiento (Vásquez y Gabalán 2019, 170).

Los bibliotecarios, profesionales de la información que laboran en las bibliotecas universitarias, se encargan de fomentar el desarrollo de habilidades de información, de incidir en la alfabetización informacional de la comunidad a la cual ofrecen sus servicios. De esta manera, se contribuye al cumplimiento de los objetivos y la misión de la biblioteca, así como, en general, al alcance de los objetivos y planes institucionales. Por tanto, resulta relevante que las variables cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral se consideren y sean analizadas dentro del contexto de las bibliotecas universitarias (Vargas y Flores 2019, 152).

A pesar de que los usuarios de bibliotecas universitarias presentan, regularmente, buen manejo de las tecnologías empleadas en el proceso educativo, el desempeño del personal bibliotecario continúa siendo clave para acompañar en el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información. Se requiere de diversas habilidades para proveer un servicio de manera efectiva y eficiente.

Por lo tanto, es indispensable que el personal se mantenga en continua capacitación y aprendizaje de las nuevas tendencias en el área. La preparación del personal juega un papel sumamente importante; aunque esté asignado a tareas básicas, es esencial que tenga pleno conocimiento de las labores a desarrollar, así como de los objetivos, planes y estructura de la instancia para la cual trabaja.

Es esencial contar con una sólida cultura de adaptación a los constantes cambios en el ámbito laboral (Abban 2018, 2). El personal debe permanecer en un modo de aprendizaje continuo para mantenerse al día con las nuevas tendencias, ser capaz de incorporar la diversidad de recursos de información y brindar mejor servicio, lo que equivale a un público más satisfecho en todos los niveles. “Los usuarios deben poder confiar en el personal que está tratando con ellos. Esta confianza significa que los usuarios volverán nuevamente y pedirán información al personal de la biblioteca” (Abban 2018, 3). La disposición del personal es clave para lograr la misión de la biblioteca y contribuir significativamente al éxito de la meta institucional.

La labor del personal bibliotecario se puede ver reflejada en la manera en que éste conoce los objetivos establecidos en la institución y se involucra para contribuir en el cumplimiento de los mismos, buscando constantemente un valor agregado a los productos y servicios ofrecidos. “Brindar un servicio de calidad forma parte de la cultura organizacional de los bibliotecarios” (Vargas y Flores 2019, 163).

La evaluación de los servicios y el desempeño del personal muestra gran importancia para medir la eficiencia en las bibliotecas universitarias. Mediante dicha evaluación es posible emitir criterios de valor, identificar las expectativas de los usuarios y, con base en los resultados obtenidos, buscar alternativas que permitan superar los puntos débiles. “Se requiere que la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca sea indispensable; sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios” (Cuesta *et al.* 2013, 271). Cuanto mayor sea el número de personal y éstos participen en procesos de capacitación constante, mayor puede ser el impacto en la presta-



ción de un servicio eficiente y efectivo. De esta misma manera, mayor será la contribución que el equipo pueda realizar al cumplimiento de la planeación en la institución. La calidad de los servicios que ofrece la biblioteca universitaria impacta de manera positiva en la satisfacción de los usuarios (Chandra *et al.* 2018; Tavares *et al.* 2018).

## METODOLOGÍA Y DATOS

Los resultados presentados en este capítulo corresponden a la evaluación que los usuarios dan al desempeño del personal como parte de las variables latentes o factores que explican la calidad de los servicios y recursos de las bibliotecas universitarias del SUJ. Para la evaluación de las bibliotecas universitarias se utilizó un MEE, desarrollado y aplicado en 2017 en la BFXC, el cual fue verificado en 2018 en la Biblioteca Loyola de la Universidad Iberoamericana Tijuana. Durante el 2019 se evaluaron cinco bibliotecas universitarias pertenecientes al SUJ.

Los MEE son una herramienta estadística con la cual es posible medir conceptos que ordinariamente no es posible contabilizar, identificados en la literatura como factores o variables latentes. Ejemplo de estos conceptos son: embriaguez, inteligencia, satisfacción, pobreza, calidad, etcétera. Puesto que no pueden medirse directamente, se requiere identificar ítems o variables manifiestas que los reflejen, para el caso de los modelos reflexivos, o que los expliquen, para el caso de los modelos formativos. Estas variables manifiestas generalmente se traducen en preguntas que conforman instrumentos de medición o encuestas. A través de los MEE es posible obtener una puntuación numérica de los conceptos, la cual se genera con la evaluación que dan a cada elemento los encuestados, y con la ponderación que se obtiene como parte de la técnica estadística. A partir de la evaluación promedio de cada pregunta y de su relevancia en la variable latente o factor se puede visualizar el desempeño de cada variable, lo cual es útil para identificar fortalezas y áreas de oportunidad.

El propósito del estudio de evaluación de las bibliotecas universitarias del SUJ fue medir la calidad de los recursos y servicios, así como la satisfacción de los usuarios. El MEE construido consideró instrumentos y metodologías aplicadas para la evaluación de bibliotecas en diferentes latitudes, así como los resultados de la evaluación de la calidad y satisfacción del servicio de consulta efectuada en la BFXC (Gómez-Cruz 2019). Las variables latentes consideradas en el MEE para explicar la calidad de los servicios y recursos están basadas en los factores del modelo LibQual, así como en instrumentos probados en universidades mexicanas. Los factores o variables son: “la biblioteca como espacio”, “el desempeño del personal”, “el acceso a la información” y “el control de búsqueda”.

Para este estudio nos centramos en la relevancia que tiene la variable “desempeño del personal” en la calidad de los servicios, la evaluación general de la variable, la evaluación promedio de las variables manifiestas que la reflejan y su relevancia o peso en la variable latente.

La aplicación de la encuesta autoadministrada fue en línea, utilizando el formato de Google, a través de envío de la liga a las direcciones de correo electrónico de la comunidad universitaria vigente en 2019. Para hacer llegar los cuestionarios se solicitó a las entidades que administran las direcciones de los correos electrónicos que enviaran la liga a toda la comunidad. En el caso de BFXC, de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, por disposición de la Dirección de Análisis e Información Académica (DAIA), se seleccionó una muestra aleatoria por estratos.

Los usuarios sólo evalúan los servicios y recursos que han utilizado, por lo que el instrumento está conformado por un máximo de 41 preguntas. Estos números variaron un poco entre las bibliotecas evaluadas, debido a que hay diferencia en los servicios y recursos que se ofrecen.

La falta de respuesta en algunas preguntas, derivada del no uso de los servicios o recursos, genera que los archivos de las respuestas registren valores faltantes y, dado que la estimación de los MEE requiere valores completos, se recurre a llenar estos datos por medio de una técnica estadística llamada *multivariate imputation by*

*chained equations* (MICE), implementando la rutina dispuesta en el *software* libre R. Es importante indicar que la elección de este método de llenado de valores faltantes obedece a evitar que se obtengan valores sub- o sobreestimados. Es decir, se obtienen medias y desviaciones estándares muy similares a las obtenidas considerando sólo las respuestas captadas.

Para la evaluación de las variables se utilizó una escala numérica de 5 puntos, donde 1 significa la evaluación más baja y 5 la evaluación más alta.

En el cuadro 1 se muestran las bibliotecas consideradas en la evaluación, así como la institución a la que pertenecen, la fecha de aplicación y la tasa de respuesta obtenida.

**Cuadro 1. Bibliotecas del SUJ evaluadas en 2019**

Institución	Biblioteca	Fecha	Tasa de respuesta
Tecnológico Universitario del Valle de Chalco	Banorte	26/03 al 11/04 de 2019	32.25 %
Universidad Iberoamericana, Puebla	Pedro Arrupe, S.J. CRAI	11/04 al 31/05 de 2019	5.47 %
ITESO	Dr. José Villalobos Padilla, S.J.	11/11 al 04/12 de 2019	7.6 %
Universidad Iberoamericana, Torreón	Luis González Luna y Morfín, S.J.	11/11 al 04/12 de 2019	17.8 %
Universidad Iberoamericana, CDMX	Francisco Xavier Clavigero	11/11 al 12/12 de 2019	9.32 %

## RESULTADOS

Dado que el objetivo de este documento es mostrar los resultados referentes a la evaluación de “desempeño del personal”, sólo se muestra el análisis para esa variable latente. De las otras variables identificadas para explicar la calidad de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas sólo se exhibirá, con fines meramente ilustrativos, la variable que tiene que ver con los espacios de la biblioteca.

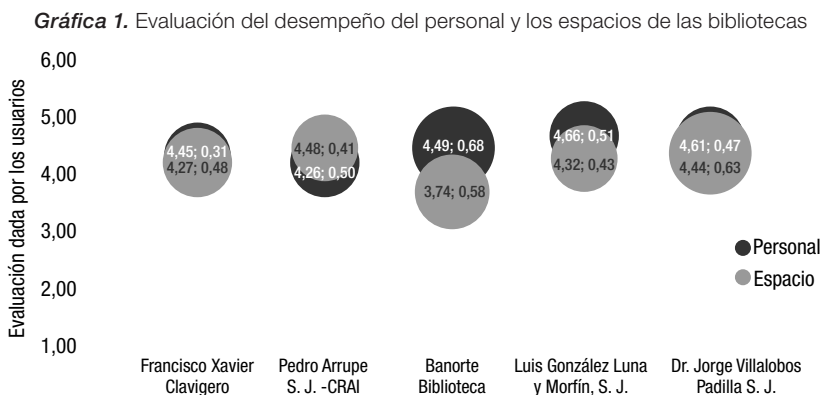
La evaluación y la presentación de los resultados no buscan comparar las bibliotecas en su desempeño, puesto que, si bien pertenecen al SUJ, cada una tiene entornos diferentes. La evaluación desarrollada en cada entidad consideró sus particularidades, con el objetivo de identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en cada caso. Más aún, se busca confirmar —o no— las sospechas que tienen los administradores respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y recursos ofrecidos, a través de una medición válida y confiable que permita la toma eficiente de decisiones.

Como se indicó en la sección de la metodología, los MEE permiten medir conceptos no medibles de manera directa, tales como la calidad de los servicios y recursos de las bibliotecas universitarias, además de indicar el peso que cada variable exógena propuesta tiene en la explicación de la calidad, a partir de los coeficientes de correlación lineal y de su significancia estadística. El MEE desarrollado y utilizado en la evaluación de las bibliotecas indicadas coloca a las variables “biblioteca como espacio”, “desempeño del personal”, “acceso a la información” y “control de búsqueda” como variables latentes exógenas que explican la calidad.

La gráfica 1 representa la evaluación de las variables “desempeño del personal” y “biblioteca como espacio”. En el eje horizontal están identificadas las entidades evaluadas; en el eje vertical se muestra la puntuación dada por los usuarios a cada variable. Este mismo dato se observa en la esfera: en color negro se muestra la evaluación dada al desempeño del personal, mientras que en color gris está la evaluación dada a los espacios. Como se indicó en los párrafos anteriores, la intención de mostrar la evaluación de los espacios es indicar que, comparativamente en cada entidad, el desempeño del personal es tan relevante o más que los espacios que se ofrecen; lo cual es mucho decir, puesto que en las evaluaciones realizadas es consistente que estos dos elementos son los que más contribuyen a explicar la calidad de los recursos y servicios de las bibliotecas universitarias. Finalmente, el tamaño de la esfera corresponde al peso que tiene la variable latente exógena en la variable latente endógena “calidad”.

Como puede apreciarse en la gráfica 1, el tamaño de las esferas gris oscuro correspondiente al desempeño del personal va de 0.31 a 0.68, mientras que los pesos asociados al ambiente de la biblioteca en la calidad van de 0.41 a 0.63. Esta cercanía pone de relevancia que el personal de biblioteca es tan importante para los usuarios —y en algunos casos lo es más— que los tan valorados espacios de las bibliotecas.

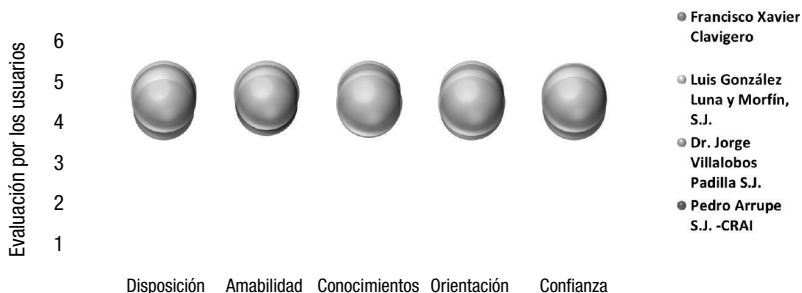
La evaluación del personal en una escala de 1 a 5 se encuentra en todos los casos por arriba de 4.2. En este documento no se muestran los resultados de las otras variables. Sin embargo, es consistente que estos dos elementos son los mejor calificados en todas las evaluaciones realizadas.



La medición de las variables latentes se realiza con las variables manifiestas, transformadas en preguntas del cuestionario, las cuales fueron probadas y validadas mediante análisis factorial. Gráficamente, podemos pensar que al abrir cada esfera encontramos los indicadores utilizados para medirla. Esta parte es considerada en la literatura como el modelo de medida formativo, porque las variables manifiestas o preguntas son el reflejo de la variable latente “desempeño del personal”. Para estas variables que reflejan la calidad se obtiene la media o promedio de la evaluación dada por los usuarios.

La gráfica 2 muestra, en el eje horizontal, los elementos que reflejan el desempeño del personal. El color de las esferas corresponde a la institución evaluada. El eje vertical corresponde a la evaluación promedio obtenida y el tamaño de la esfera indica el peso o relevancia de la variable manifiesta “disposición”, “amabilidad”, “conocimientos”, “orientación” y “confianza” en la variable latente “desempeño del personal”. Como puede observarse, la evaluación en todos los casos es superior a 4, esta información se detalla en la gráfica 4. En cuanto al tamaño de las esferas, a simple vista se observa bastante similitud. La gráfica 3 muestra los detalles de los pesos obtenidos.

**Gráfica 2.** Variables manifiestas que reflejan el desempeño del personal.



Los pesos de las variables manifiestas reportados en la gráfica 3 son valores estandarizados. La literatura recomienda que las variables manifiestas deben tener pesos de por arriba de 0.7, para que reflejen alrededor de 50 % de la varianza de la variable latente. En la gráfica 3 puede observarse que las cuatro variables propuestas para medir el desempeño del personal cumplen con el peso deseable, abonando a la unidimensionalidad. Este resultado es producto de la cuidadosa construcción del modelo y de su verificación en las etapas de prueba y validación.

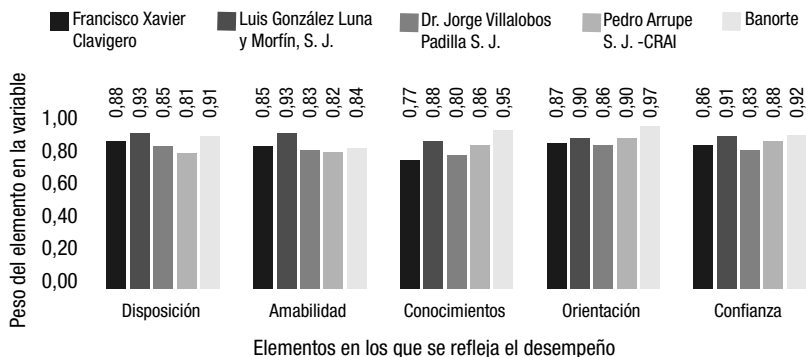
En el cuadro 2 se muestran dos indicadores de confiabilidad del instrumento aplicado a través de la encuesta: el alfa de Cronbach y el coeficiente de rho. Valores de 0.60 indican falta de confiabilidad (Henseler *et al.* 2009, 299). El alfa de Cronbach se reporta para todo

el instrumento; sin embargo, los resultados son similares para las variables latentes “desempeño del personal” y “biblioteca como espacio”. La diferencia entre reportar un indicador y otro radica en que el alfa de Cronbach es sensible al tamaño de la muestra, mientras que el coeficiente de rho no.

**Cuadro 2.** Indicadores de confiabilidad del instrumento de evaluación

Biblioteca	Confiabilidad	
	Alfa de Cronbach	Coficiente de rho
Banorte	0.976	0.977
Pedro Arrupe, S.J. — CRAI IBERO	0.949	0.947
Dr. Jorge Villalobos Padilla, S.J.	0.926	0.919
Universidad Luis González Luna y Morfín, S.J.	0.958	0.958
Francisco Xavier Clavigero	0.945	0.948

**Gráfica 3.** Peso de las variables latentes que miden el desempeño del personal

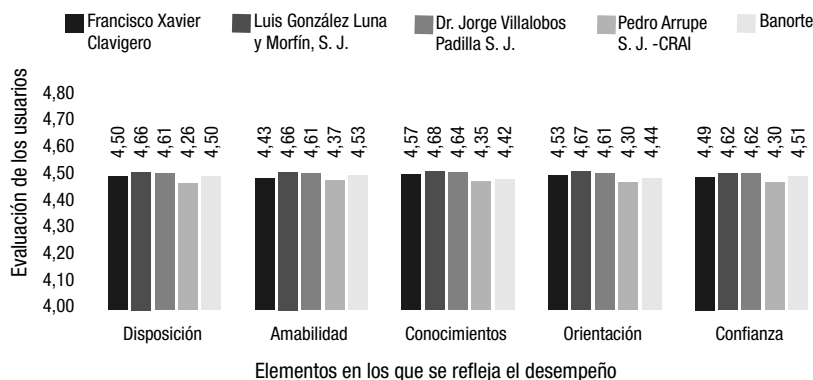


Finalmente se reporta la evaluación promedio obtenida para cada elemento considerado como reflejo del desempeño del personal. Como puede apreciarse, para todas las instituciones en las que se aplicó el instrumento, el valor promedio de las variables manifiestas indicadas es superior a 4.2 y menor a 4.7, en una escala del 1 al 5, donde 5 es la evaluación más alta. Con esta gráfica se puede ver que la actitud, asociada a la disposición y la amabilidad, como

la aptitud, asociada a los conocimientos del personal y la orientación brindada, son relevantes en el servicio, al igual que la confianza que el personal proyecta al usuario.

En general, todos estos elementos obtuvieron evaluaciones altas en las cinco instituciones referidas, lo cual demuestra tener un importante activo en el capital humano que brinda los servicios. Si bien la evaluación se realizó en un periodo ordinario de actividades, este potencial se reflejará en el trabajo realizado en el periodo de contingencia por COVID-19, en el que se escribe este documento, y que puede constatar con una evaluación posterior.

**Gráfica 4.** Evaluación promedio de las variables manifiestas que reflejan el desempeño del personal



## CONCLUSIÓN

Los resultados parciales mostrados, derivados de la construcción de indicadores de calidad y satisfacción de los usuarios de cinco bibliotecas universitarias pertenecientes al SUJ, ponen de manifiesto que para los usuarios es sumamente relevante la labor que desempeñan los profesionales de la información, a tal grado que esta variable, al igual que la “biblioteca como espacio”, contribuye en mayor medida a explicar la calidad de los servicios y recursos que



ofrecen las bibliotecas universitarias. Si bien este resultado puede sorprender poco, su medición y la certera identificación de las variables manifiestas en las que se refleja permiten localizar las áreas de oportunidad y fortalezas del personal de la institución, con el objetivo de transitar a un proceso de mejora eficiente.

Una de las virtudes del uso de los MEE es que es posible obtener una medición de un concepto que originalmente no es posible medir. La verificación de los pesos obtenidos de cada variable manifiesta (traducida en pregunta del cuestionario) en la variable latente que refleja es muestra de que el modelo diseñado y probado cumple con los criterios de confiabilidad indicados en la literatura. Adicionalmente se verifica la validez al constatar que se obtuvieron pesos similares en las aplicaciones de las cinco bibliotecas universitarias.

Los resultados muestran que la disposición, la amabilidad y los conocimientos del personal, así como la orientación y confianza proporcionadas a los usuarios son reflejo del desempeño del personal. No es suficiente con estar presente y ser amable, además es necesario que el personal resuelva acertadamente las solicitudes de los usuarios y que genere confianza, para influir en su satisfacción y garantizar que acudan a aquel en caso de requerirlo nuevamente.

Estos resultados deben ser considerados por los directores y tomadores de decisiones para impulsar programas sobre la formación continua del personal, tanto en lo que concierne a las aptitudes como a las actitudes. De igual manera, las instituciones educativas que ofrecen programas referentes a la formación de profesionales de la información pueden considerar incorporarlos dentro de los planes de estudios. Desde hace tiempo se ha puesto sobre la mesa que no basta con tener profesionistas con las habilidades requeridas para el puesto, adicionalmente se requiere que los profesionistas cuenten con habilidades para relacionarse adecuadamente con los usuarios.

Finalmente es necesario indicar que la redacción de este capítulo se enmarca en el transcurrir de la pandemia de COVID-19, en la que las bibliotecas se vieron obligadas a cerrar sus instalaciones.

Por esta razón los usuarios están limitados a buscar y recuperar información únicamente por las vías electrónicas. La necesidad de continuar con las actividades laborales, escolares, de investigación y de ocio ha exigido al personal de las bibliotecas mostrar los recursos electrónicos y continuar con los servicios y formación de usuarios de forma virtual. En muchos casos esta emergencia obligó al personal a aprender sobre la marcha, ante la necesidad de seguir acompañando a los usuarios. Los resultados de una evaluación emergente, aplicada en noviembre de 2020, muestran que, para el caso de la BFXC, su mayor fortaleza sigue siendo el desempeño de su personal.

Los espacios y los recursos que las bibliotecas ofrecen requieren ser vistos por sus usuarios, y para ello es necesario contar con personal calificado y cálido, que los lleve a la modalidad que la actualidad imponga.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abban, Samuel. 2018. "Training and Development of Library Staff: A Case of Two University Libraries in Ghana". *Library Philosophy & Practice* 2018: 1-26.
- Chandra, Teddy, Matha Ng, Stefani Chandra, e Iyon Priyono. 2018. "The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study". *Journal of Social Studies Education Research* 9, no 3: 109-131.
- Cuesta Rodríguez, Floriselda, David Guerrero Quesada, Irima Campillo Torres, Amed Leyva Mederos, Ashley Cano Inclán, e Idalmis Cabrera Morales. 2013. "Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias". *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 24, no. 3: 269-280.
- Duke, Lynda M., y Andrew D. Asher. 2012. *College Libraries and Student Culture: What We Now Know*. Chicago: American Library Association.

- Gómez-Cruz, María Elena. 2019. "Electronic reference services: a quality and satisfaction evaluation". *Reference Services Review* 47, 10.1108/RSR-07-2018-0057.
- Gómez-Cruz, María Elena, Víctor Harari-Betancourt, y Genoveva Vergara-Mendoza. 2020. "Quality indicators and user satisfaction in university libraries". *The Journal of Academic Librarianship* 46, no. 6: 102-230, 10.1016/j.acalib.2020.102230.
- Henseler, Jörg, Christian M. Ringle, y Rudolf R. Sinkovics. 2009. "The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing". *Advances in International Marketing* 20: 277-320, <https://papers.ssrn.com/abstract=2176454>.
- Tavares, Rafael Santos, Geisa Meirelles Drumond, Lidia Angulo Meza, y Mirian Picinini Méxas. 2018. "Efficiency assessment in university libraries". *Transinformação* 30 (1): 65-79, 10.1590/2318-08892018000100006.
- Vargas Echeverría, Shilia Lisset, y Mirta Margarita Flores Galaz. 2019. "Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios". *Investigación Bibliotecológica* 33, no. 79: 149-176, 10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913.
- Vásquez Rizo, Fredy Eduardo, y Jesús Gabalán Coello. 2019. "La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios: Un estudio de caso". *Información, Cultura y Sociedad. Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas* 41: 169-180, 10.34096/ics.i41.6495.

***Educación bibliotecológica, de documentación y humanística.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección de pruebas, René Uribe H.; revisión de pruebas, René Uribe H y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Dataprint, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en agosto de 2022.