

TÍTULO DA OBRA: FACTORES CLAVE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN ANÁLISIS UTILIZANDO LIBQUAL+ Y MODELAMIENTO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES EN UNA UNIVERSIDAD DE PERÚ

Avaliador A: El estudio contribuye al aplicar SEM en un contexto latinoamericano, reforzando la relevancia de LibQUAL+ como herramienta de medición y ofreciendo evidencia empírica sobre la satisfacción del usuario. Sin embargo, la contribución teórica aún es limitada, ya que los estudios recuperados tienden a confirmar las tendencias ya conocidas en la literatura y existe poca discusión crítica sobre las especificidades locales que diferencian el estudio de otros internacionales.

Resposta: Agradecemos la observación. En la versión revisada del manuscrito se reforzó explícitamente la contribución y relevancia del estudio para el área en la sección de Introducción, incorporando una referencia directa a las especificidades del contexto local y a las diferencias observadas respecto de estudios internacionales. Asimismo, en la sección de Discusión se profundizó el análisis crítico de estas particularidades, contrastando los hallazgos con la literatura previa, con el fin de fortalecer la contribución teórica del estudio más allá de la confirmación de tendencias conocidas.

Avaliador A: El marco teórico está actualizado, citando autores de 2020 a 2025 y articulando adecuadamente los debates sobre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, los modelos de ecuaciones estructurales y LibQUAL+. Sin embargo, carece de mayor profundidad crítica; la mayoría de las citas son descriptivas más que analíticas, y faltan contrapuntos teóricos que destaquen las

limitaciones o alternativas al modelo adoptado. La discusión no profundiza en las divergencias o limitaciones del modelo.

Resposta: Agradecemos la evaluación y los comentarios realizados. En atención a la observación, el marco teórico fue revisado y fortalecido incorporando una perspectiva más analítica y crítica. Específicamente, en cada una de sus secciones se añadieron contrapuntos teóricos que problematizan los enfoques predominantes sobre calidad del servicio, satisfacción del usuario, el modelo LibQUAL+ y el uso de modelos de ecuaciones estructurales (SEM), destacando sus principales limitaciones, supuestos y alcances en contextos bibliotecarios universitarios. Estas incorporaciones permiten superar un tratamiento meramente descriptivo de la literatura y situar el modelo adoptado dentro de los debates actuales del área, reforzando así la profundidad conceptual del marco teórico sin afectar la coherencia general del estudio.

Avaliador A: La discusión no profundiza en las divergencias o limitaciones del modelo.

Resposta: Agradecemos la observación. En la versión revisada del manuscrito se amplió la sección de Discusión incorporando un análisis explícito de las divergencias observadas respecto a la literatura internacional y de las principales limitaciones conceptuales y metodológicas del modelo adoptado. En particular, se discuten los alcances y restricciones del uso del indicador de superioridad del modelo LibQUAL+, así como las implicancias de aplicar SEM con un conjunto acotado de variables en contextos institucionales latinoamericanos. Estos ajustes buscan fortalecer el carácter crítico y reflexivo de la discusión.

Avaliador A: Los resultados confirman las tendencias internacionales, pero hay poca reflexión sobre por qué la dimensión "valor afectivo" fue más débil en el contexto estudiado. Se carece de una integración más sólida entre los resultados y la literatura (p. ej., comparaciones sistemáticas con estudios latinoamericanos).

Resposta: Agradecemos la observación. En la versión revisada del manuscrito se incorporó un análisis específico sobre el comportamiento de la dimensión valor afectivo, explicando su menor desempeño a partir de factores

institucionales y operativos propios de la biblioteca universitaria estudiada. Asimismo, se fortaleció la integración con la literatura regional mediante la comparación con estudios latinoamericanos, como el caso de una biblioteca pública en Ecuador, lo que permitió contextualizar el hallazgo y reforzar su interpretación teórica.

Avaliador A: Los criterios de selección de la muestra no están detallados (¿probabilísticos? ¿de conveniencia?).

Resposta: En la sección participantes se ha indicado que el tipo de muestreo fue “probabilístico estratificado según las carreras”. Respecto a los criterios de selección se indica que el criterio de inclusión fue haber utilizado los servicios bibliotecarios al menos una ocasión durante el último semestre. Mientras que el criterio de exclusión fue ser un alumno recién ingresante a la universidad.

Avaliador A: No se discute la validez del instrumento en el contexto local.

Resposta: En la sección instrumentos se ha agregado información sobre las evidencias de validez de estructura interna del instrumento. Se ha añadido el siguiente texto: *“El instrumento mostró adecuados índices de bondad de ajuste: $\chi^2 = 3406.163$; $gl = 1903$; $p < .001$; $\chi^2/gl = 1.79$; $CFI = .947$; $TLI = .940$; $RMSEA = .034$; $SRMR = .034$, lo que indica la validez de su estructura interna.”*

Avaliador A: No se proporciona información sobre el software utilizado, las pruebas preliminares, los criterios de eliminación/retención de ítems ni el tratamiento de los datos faltantes.

Resposta: En la sección análisis de datos se indica: “Para realizar el procesamiento de los datos se utilizó el programa R versión 4.4.2 (R Core Team, 2024), específicamente los paquetes lavaan versión 0.6.5 (Rosseel, 2012) y tidySEM versión 0.2.7 (van Lissa, 2024).” También en dicha sección se mencionan los criterios para dar como adecuados a los índices de bondad de ajuste del modelo. Respecto a las pruebas adicionales, en el documento ya se menciona el análisis de normalidad univariada y se ha agregado el de

multivariada: “Por otro lado, según el test de Mardia, no se halló la presencia de distribución normal multivariada ($p < .001$).”

Avaliador C: Sugiero incluir el sitio de aplicación del estudio en la introducción (en este caso, una universidad privada en Perú). Esta información sólo se menciona en la metodología, pero considero necesario incluirla en la introducción.

Resposta: Se incluyó la mención de la ubicación del estudio en el último párrafo de la Introducción.

Avaliador C: Sugiero algunos cambios en el marco teórico: eliminar el punto 2.5 ("lagunas en la literatura y contribuciones del presente estudio") de esta sección y trasladarlo a la introducción, donde el contenido encaja mejor que en el marco.

Resposta: Agradecemos la sugerencia. En la versión revisada del manuscrito se eliminó el apartado “2.5. Vacíos en la literatura y aportes del presente estudio” del marco teórico y su contenido fue reubicado y reformulado en la sección de Introducción, donde se integra de manera más coherente con la justificación del estudio y la identificación de vacíos en la literatura. Este ajuste permitió fortalecer la estructura del artículo y alinear el manuscrito con los estándares editoriales recomendados.

Avaliador C: En el punto 2.7, es necesario profundizar en el modelo teórico, ya que resultó impreciso al presentarse únicamente como una figura, sin una explicación textual adecuada.

Resposta: En respuesta a este punto, se ha contextualizado el marco teórico planteado, explicando el modelo y las hipótesis planteadas.

Avaliador C: Sugiero que el instrumento utilizado esté disponible en Zenodo u otro repositorio de datos. Esto enriquecerá la contribución de la investigación y

permitirá que otros investigadores reutilicen lo realizado, en línea con los pilares de la ciencia abierta.

Resposta: Se agradece la sugerencia. El instrumento será brindado a otros investigadores a solicitud de estos últimos, dado que se está trabajando en un estudio adicional en base a la misma data.