



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
CENTRAL USMP 2018**

**PRESENTADA POR
JUAN CARLOS CARRANZA AVALOS**

**ASESOR
CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN**

LIMA – PERÚ

2018



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
CENTRAL USMP 2018**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**PRESENTADO POR:
JUAN CARLOS CARRANZA AVALOS**

**ASESOR:
DR. CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS**

LIMA, PERÚ

2018

**LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
CENTRAL USMP 2018**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

Dr. Miguel Luis Fernández Avila

DEDICATORIA

A mis padres Luis y Julia, mis hermanas July y Luisa que a su manera, demostraron siempre estar unidos a pesar de los problemas, y mi sobrina Luciana que es el futuro de la familia...

AGRADECIMIENTO

A los profesores Alejandra, Yency, Miguel y Oscar
a los bibliotecólogos Rosalía, Lorena y Rober,
además de mis amigas Karina y Erica que
ayudaron en el desarrollo del presente trabajo de
investigación.

ÍNDICE

	Página
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	11
1.1 Antecedentes de la investigación	11
1.2 Bases teóricas	16
1.2.1 Estándares de calidad	16
1.2.1.1 Calidad	16
1.2.1.2 Implementación de la calidad	19
1.2.1.3 Método Deming	21
1.2.1.4 Diagrama causa-efecto	24
1.2.1.5 Estándares	28

1.2.1.6	Proceso	30
1.2.1.7	Indicadores de gestión	31
1.2.2	Grado de satisfacción de los usuarios	37
1.2.2.1	Usuarios	37
1.2.2.2	Satisfacción de necesidades	39
1.2.2.3	Teoría de la confirmación de expectativas	42
1.2.2.4	Servicios de atención	44
1.3	Definiciones conceptuales	47
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES		52
2.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas	52
2.1.1	Hipótesis general	52
2.1.2	Hipótesis específicas	52
2.2	Variables y definición operacional	53
2.2.1	Variable 1	53
2.2.2	Variable 2	54
2.2.3	Operacionalización de variables	55
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		56
3.1	Diseño metodológico	56
3.2	Diseño muestral	57
3.3	Técnicas de recolección de datos	58
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	61
3.5	Aspectos éticos	61
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		63
4.1	Resultados del cuestionario	63
4.2	Prueba de hipótesis	82

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	97
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	103
FUENTES DE INFORMACIÓN	105
ANEXOS	111

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Construcción del diagrama causa-efecto.	25
Figura 2: Utiliza el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debe realizar sus trabajos académicos	64
Figura 3: Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central	65
Figura 4: Considero fácil el acceso remoto a las bases de datos académicas: Ebsco Host, Proquest y E-libro	66
Figura 5: Encuentro los libros necesarios para realizar mis trabajos académicos, después de realizar la búsqueda en el catálogo de la Biblioteca Central	67
Figura 6: La variedad de temas disponibles en los libros y bases de datos son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación	68
Figura 7: Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo	69
Figura 8: Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios que la Biblioteca Central pone a mi disposición	70
Figura 9: El proceso de búsqueda, solicitud y préstamo del material de la biblioteca, lo realizo de manera rápida y sencilla	71
Figura 10: Encuentro personal de biblioteca disponible al momento de realizar el servicio de préstamo de libros	72
Figura 11: El personal que labora en la Biblioteca Central demuestra buen trato, disposición para ayudar y conocimiento para resolver mis dudas y/o necesidades de información	73
Figura 12: La Biblioteca Central organiza charlas de capacitación para el uso de los servicios que esta ofrece	74

Figura 13:	La Biblioteca Central dispone de afiches, guías, trípticos u otros materiales de orientación con información precisa acerca del uso de los distintos servicios y medios para mantener una comunicación frecuente	75
Figura 14:	Considero adecuada la ubicación del edificio de la Biblioteca Central	76
Figura 15:	Considero suficiente la cantidad de asientos asignados a las salas de lectura de la Biblioteca Central	77
Figura 16:	Considero adecuado el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para la lectura dentro de sus instalaciones (cuenta con ambiente amplio, luz y ventilación)	78
Figura 17:	Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la Biblioteca Central para el préstamo de libros	79
Figura 18:	Los ambientes asignados para el servicio de préstamo de libros son amplios y limpios	80
Figura 19:	El mobiliario y los equipos de cómputo de la Biblioteca Central me ofrecen la comodidad necesaria para el desarrollo de trabajos de investigación	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Tabla de los objetivos comparados con los estándares	30
Tabla 2: Valor asignado a cada respuesta de la encuesta	59
Tabla 3: Muestra según genero	63
Tabla 4: Utiliza el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debe realizar sus trabajos académicos	64
Tabla 5: Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central	65
Tabla 6: Considero fácil el acceso remoto a las bases de datos académicas: Ebsco Host, Proquest y E-libro	66
Tabla 7: Encuentro los libros necesarios para realizar mis trabajos académicos, después de realizar la búsqueda en el catálogo de la Biblioteca Central	67
Tabla 8: La variedad de temas disponibles en los libros y bases de datos son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación	68
Tabla 9: Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo	69
Tabla 10: Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios que la Biblioteca Central pone a mi disposición	70
Tabla 11: El proceso de búsqueda, solicitud y préstamo del material de la biblioteca, lo realizo de manera rápida y sencilla	71
Tabla 12: Encuentro personal de biblioteca disponible al momento de realizar el servicio de préstamo de libros	72
Tabla 13: El personal que labora en la Biblioteca Central demuestra buen trato, disposición para ayudar y conocimiento para resolver mis dudas y/o necesidades de información	73
Tabla 14: La Biblioteca Central organiza charlas de capacitación	

	para el uso de los servicios que esta ofrece	74
Tabla 15:	La Biblioteca Central dispone de afiches, guías, trípticos u otros materiales de orientación con información precisa acerca del uso de los distintos servicios y medios para mantener una comunicación frecuente	75
Tabla 16:	Considero adecuada la ubicación del edificio de la Biblioteca Central	76
Tabla 17:	Considero suficiente la cantidad de asientos asignados a las salas de lectura de la Biblioteca Central	77
Tabla 18:	Considero adecuado el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para la lectura dentro de sus instalaciones (cuenta con ambiente amplio, luz y ventilación)	78
Tabla 19:	Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la Biblioteca Central para el préstamo de libros	79
Tabla 20:	Los ambientes asignados para el servicio de préstamo de libros son amplios y limpios	80
Tabla 21:	El mobiliario y los equipos de cómputo de la Biblioteca Central me ofrecen la comodidad necesaria para el desarrollo de trabajos de investigación	81
Tabla 22:	Tabla cruzada Estándares de calidad*Grado de satisfacción de los usuarios	84
Tabla 23:	Pruebas de chi-cuadrado	84
Tabla 24:	Prueba de correlación de Pearson para hipótesis general	85
Tabla 25:	Tabla cruzada Cantidad de libros*Grado de satisfacción de los usuarios	87
Tabla 26:	Pruebas de chi-cuadrado	88
Tabla 27:	Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 1	88
Tabla 28:	Tabla cruzada El servicio*Grado de satisfacción de los	

	usuarios	91
Tabla 29:	Pruebas de chi-cuadrado	91
Tabla 30:	Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 2	92
Tabla 31:	Tabla cruzada Los ambientes *Grado de satisfacción de los usuarios	94
Tabla 32:	Pruebas de chi-cuadrado	95
Tabla 33:	Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 3	95

RESUMEN

El objetivo general planteado en la presente tesis fue determinar la relación existente entre los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018, la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo y de enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario para la recopilación de datos, para finalmente mediante una prueba estadística comprobar los resultados obtenidos con la hipótesis planteada previamente.

La muestra estuvo conformada por 301 estudiantes del segundo semestre 2018-II de estudios generales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos y de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la sede Santa Anita, los alumnos fueron seleccionados de manera aleatoria.

Como principal resultado se obtuvo un valor de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo que, se aceptó la hipótesis planteada. Por otro lado, se obtuvo un valor del coeficiente correlacional de 0.949 mayor de 0.2, por lo tanto, se comprueba que existe una correlación positiva de 94.9% entre las variables: estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between the quality standards of the Central Library of the USMP and the degree of satisfaction of the students of general studies at the Santa Anita Headquarters belonging to the second semester of the year 2018, the research was non-experimental design, descriptive and quantitative approach, a questionnaire was applied to collect data, finally through a statistical test check the results obtained with the hypothesis.

The sample was conformed by 301 students of the second semester 2018-II of general studies of the Faculty of Administrative Sciences and Human Resources and of the Faculty of Accounting, Economic and Financial Sciences of the Santa Anita headquarters, the students were randomly selected.

As a result you get, a value of significance of $0.00 < 0.05$, accordingly, the hypothesis is accepted. On the other hand, a value of the correlation coefficient of 0.949 higher than 0.2, therefore, there is a positive correlation

of 94.9% between the variables: quality standards of the Central Library USMP and the degree of satisfaction of the students of general studies at the Santa Anita Headquarters belonging to the second semester of the year 2018.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de los servicios de las bibliotecas universitarias ha ganado importancia con el transcurrir de los años, en la actualidad es un área fundamental cuando se realizan los procesos de licenciamiento y acreditación, cabe aclarar, que la evaluación de bibliotecas se puede realizar de manera independiente, es decir, no es necesario estar inmerso de un proceso de evaluación institucional, los encargados de las bibliotecas pueden realizar las gestiones necesarias para hacer uso de diversas herramientas para evaluar la calidad del servicio, por ello, resulta importante recopilar las principales normas donde se especifiquen las áreas a evaluar en la biblioteca.

En Europa en el año 1997 la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) publicó las Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo, este documento permitió a las bibliotecas universitarias pertenecientes a CRUE contar con una herramienta que ayude a planificar de manera sistemática la mejora de sus colecciones y la evaluación de las mismas, teniendo en cuenta los grandes

cambios que se estaban produciendo en la sociedad de la información, con este documento se empezó a concebir la idea de mejora en los servicios brindados por las bibliotecas universitarias en España.

La organización ISO publicó en el año 1998 la norma ISO 11620 referidos a los indicadores de rendimiento para bibliotecas, con el transcurrir de los años la referida norma se ha ido actualizado, es por ello que al presente se cuenta con la tercera edición publicada en el año 2014, esta incluye recomendaciones durante la aplicación de indicadores, además de la evaluación de los logros obtenidos tomando en consideración las metas y objetivos definidos inicialmente.

En Latinoamérica se identifican casos puntuales, por ejemplo en Chile la Comisión Asesora de Bibliotecas del Concejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID), emitió en el año 2003 los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. En Colombia el Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá, D.C. elaboró los Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior en el año 2005.

En estos documentos se especifica las áreas de gestión a evaluar y qué indicadores se deben tomar en cuenta para medir el grado de satisfacción de los usuarios. En el Perú desde el año 2006 el Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN), es el organismo encargado de emitir normas para la gestión de bibliotecas universitarias, es por ello que en el año 2008 formulo

los Indicadores de Gestión para Bibliotecas Universitarias, antes de ello no se contó con documentos que comprueben la existencia de estándares de calidad ni de evaluaciones a este tipo de bibliotecas.

Así como existen normas para evaluar la calidad en las bibliotecas universitarias, existen encuestas diseñadas específicamente para medir el grado de satisfacción del usuario en relación a los servicios que está recibiendo, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios se puede recopilar información acerca de su satisfacción. Algunas fueron desarrolladas por diferentes instituciones tomando en cuenta su realidad, como ejemplo se puede mencionar la encuesta PROIDES diseñado por el Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior en México, de aplicación a las bibliotecas universitarias de ese país y el LibQUAL+™ desarrollado por la Universidad de Texas A&M en 1999, que tiene como base el SERVQUAL que permite medir la satisfacción con la calidad del servicio brindado en las bibliotecas.

Como se sabe, dentro de la estructura interna de toda la universidad existe un área que se encarga de apoyar la labor educativa, en esa área es donde los docentes y alumnos obtienen la información necesaria para poder desarrollar investigaciones y por tanto generar conocimiento, que a su vez es aprovechada por la comunidad científica. Esto se puede identificar como uno de los objetivos de toda universidad, puesto que un egresado de cualquier carrera no solo debe caracterizarse por su desempeño profesional al momento de ejercer un trabajo, sino también en la producción de

investigaciones las cuales pueden plasmarse en las tesis, artículos de revistas, publicación de libros, etc.

La Biblioteca Central de la Universidad San Martín de Porres (USMP) centra su trabajo en la administración y difusión de la información para su posterior aprovechamiento por parte de los usuarios, el trabajo interno requiere de profesionales especializados, a la vez de contar con una infraestructura adecuada y equipos necesarios para poder brindar un buen servicio; por otro lado, se debe tener presente que en la actualidad la producción de la información ha ido en aumento y los soportes donde está contenida han ido evolucionando de material impreso a documentos virtuales; por tanto, las editoriales han buscado nuevos mecanismos para vender libros y revistas, que se puedan visualizar en nuevos formatos (entornos virtuales) como los repositorios digitales.

Otro detalle importante a mencionar es que la Universidad San Martín de Porres ya viene trabajando el proceso de certificación, siendo evaluada periódicamente por la entidad certificadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) de España, además la universidad en el año 2017 obtuvo el licenciamiento después de ser evaluada por Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); por tanto, la Biblioteca Central es una de las áreas que ha sido parte del proceso de evaluación por parte de las mencionadas entidades, actualmente se viene realizando las gestiones para que las facultades de la

universidad obtengan la certificación por parte del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

La presente investigación aborda dos temas específicos la calidad en las bibliotecas universitarias y la satisfacción de los usuarios que asisten a las mismas, para tratar del tema de calidad en bibliotecas de instituciones educativas de nivel superior, se debería referir a la evaluación para verificar el buen desempeño en los servicios que estas ofrecen, por ello, se debe remitir a los estándares de calidad adecuados para realizar la mencionada evaluación, a su vez para evaluar la satisfacción de los usuarios se debe aplicar un instrumento para recoger las opiniones de estos en cuanto al servicio recibido. La información recopilada con estos instrumentos es importante, pues permite identificar posibles problemas que requieren atención, además de conocer las necesidades reales del usuario y poder actuar a tiempo y lograr brindar un servicio adecuado.

El problema general se formula mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP se relacionan con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?; y tiene por problemas específicos: i) ¿De qué manera la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relaciona con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?; ii) ¿De qué manera el nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona con el

grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?; y iii) ¿De qué manera los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?

El objetivo general es el siguiente: Determinar la relación existente entre los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018; y tiene como objetivos específicos: i) Determinar la relación existente entre la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018; ii) Determinar la relación existente entre el nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018; y iii) Determinar la relación existente entre los ambientes de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El presente trabajo de investigación pretende resaltar la importancia de la aplicación de estándares de gestión a bibliotecas universitarias, tomando como punto de referencia el grado de satisfacción de los usuarios, además de consolidarse como una herramienta o guía para futuras autoevaluaciones

de bibliotecas de nivel superior, en diversos aspectos como servicios, colección, infraestructura, personal y otros, elevando así el nivel de calidad en todos los procesos que involucran al trabajo que se realiza a diario, generando buenos comentarios por parte de los usuarios y consolidando una buena imagen de la biblioteca.

Para evaluar los aspectos de la Biblioteca Central de la USMP mencionados en el párrafo anterior desde la perspectiva del usuario, debemos contar con un instrumento eficaz y confiable para recoger las opiniones o apreciaciones de estos con relación al servicio brindado en la biblioteca, por ello, se propone como herramienta para la recolección de datos la aplicación de una encuesta, las encuestas han sido muy utilizadas en otros trabajos de investigación en el área de bibliotecología.

Se tiene la certeza que con esta recolección de información, se podrá identificar posibles problemas y a su vez formular acciones de corrección para elevar el nivel de calidad en el trabajo y los servicios ofrecidos en la biblioteca, todo esto permitirá mejorar el nivel de valoración de los usuarios hacia la biblioteca.

Para el presente estudio se asegura tener la disponibilidad de la Jefatura de la Biblioteca Central de la USMP, así como la participación de los docentes y estudiantes en la recolección de datos por medio de la encuesta que se plantea realizar.

A pesar de no tener a la mano información relacionada con estándares de calidad aplicados a bibliotecas universitarias, es posible acceder a esta realizando visitas esporádicas a la Biblioteca de la Facultad de Letras y CCHH de la UNMSM, además de visitar virtualmente los repositorios nacionales e internacionales.

El costo para desarrollar este trabajo está dentro de las posibilidades mínimas para lograr su ejecución, pues se requiere gastos para movilidad, impresión de encuestas, tiempo para realizar la encuesta y el uso de equipos de computación para elaborar el trabajo de investigación.

Entre las principales limitaciones se debe mencionar la escasa cantidad de investigaciones desarrollados acerca del tema de estándares de calidad aplicados a las bibliotecas universitarias, lo cual, limitó la búsqueda de esta información a la Biblioteca de la Facultad de Letras y CCHH de la UNMSM y repositorios.

Para solucionar esta limitación se coordinó con el jefe inmediato del centro de labores para solicitar un día libre a la semana, a fin de poder desarrollar el presente trabajo de investigación, las horas a recuperar fueron distribuidas el resto de días.

El poco tiempo disponible para poder aplicar el cuestionario a los alumnos, a pesar de haber solicitado el permiso correspondiente a la Coordinación de Estudios Generales, hizo difícil el recopilar los datos puesto que los días

previstos algunos profesores habían programado distintas evaluaciones durante sus sesiones de clase.

La previa coordinación para solicitar el día libre ayudo a solucionar este impase, por otro lado, el cuestionario fue diseñado para responderse de forma rápida, sin tomar demasiado tiempo sin interferir en el desarrollo de las labores lectivas de los docentes de turno.

La muestra está conformada por 301 estudiantes universitarios pertenecientes a Estudios Generales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos y de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la sede Santa Anita, como instrumento se aplicó una encuesta en la modalidad de cuestionario, los alumnos fueron seleccionados de manera aleatoria.

La presente investigación consta de cinco capítulos: en el primer capítulo se encuentra desarrollado el marco teórico, en el cual se incluyó un análisis de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y un listado con definiciones conceptuales de términos básicos. El segundo capítulo comprendió la formulación de las hipótesis, además de incluir las variables con sus respectivos indicadores. En el tercer capítulo se presentó la metodología empleada en la investigación, se describió el diseño metodológico aplicado, la obtención de la muestra analizada, la técnica de recolección empleada para el procesamiento de datos y los aspectos éticos seguidos durante el proceso de investigación. En el cuarto capítulo se

describió los resultados obtenidos, representados por tablas y gráficos. En el quinto capítulo se desarrolló la discusión, donde se incluyó el análisis, comparación e interpretación de los resultados obtenidos. Por último, se presentó las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron en la presente investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Molina (2015) en Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores, tesis para optar el Título de Doctora en Información y Documentación en la Sociedad del Conocimiento, Universitat de Barcelona, Barcelona. Planteó como objetivo general: realizar una evaluación de las bibliotecas universitarias del Ecuador, comparando la realidad de estas con otros modelos iberoamericanos y proponiendo la elaboración de un documento en el que se agrupe los indicadores de evaluación bibliotecarios que respondan a las políticas de planificación y al sistema de educación superior ecuatoriano y sus evaluaciones.

Para conocer el cumplimiento de los indicadores de evaluación por parte de las bibliotecas universitarias del Ecuador, se realizó una encuesta a 21 encargados de las mismas, llegando a la siguiente conclusión: Se pudo comprobar que las bibliotecas universitarias del Ecuador no fueron correctamente evaluadas, careciendo de indicadores sustentables y

efectivos que consoliden un papel fundamental dentro de la enseñanza-aprendizaje de la comunidad universitaria. Sin embargo, el 100% de los encuestados señalaron que en su biblioteca se define y mide los resultados en contexto de la misión institucional, además de desarrollar sus objetivos en base a las directrices de acreditación institucional y por último se contribuyó al aprendizaje y capacitación de los estudiantes.

A pesar que los encargados de las bibliotecas indicaron estar trabajando en base a indicadores establecidos por sus propias instituciones, Molina resaltó la necesidad de reemplazar esos indicadores establecidos por otros que permitan evaluar mejor el desempeño de las bibliotecas a nivel de nación, además de contar con terminología adecuada, de realizar evaluaciones constantes y que estos a su vez respondan a las necesidades de las instituciones educativas, tomando en consideración esta observación, el presente trabajo de investigación se enfocó a evaluar si la relación entre la calidad del servicio brindado por la Biblioteca Central de la USMP y el grado de satisfacción de los usuarios vienen siendo evaluados por indicadores efectivos que respondan realmente a las necesidades de información de los usuarios.

Núñez (2015) en Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior, tesis para optar el Título de Doctora en Educación, Universidad de Murcia, Murcia. Planteó como objetivos generales el determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes acerca del servicio que

ofrece la Biblioteca Central de la PUCMM y formular propuestas de mejoras orientadas a optimizar la calidad del servicio en la mencionada biblioteca.

Se aplicó el instrumento LibQUAL+ a 365 alumnos para medir su grado de satisfacción en relación a los servicios brindados por la biblioteca, esta encuesta permite evaluar los resultados en base a cálculos de adecuación positivas y negativas, los resultados evidenciaron que la percepción de los estudiantes acerca de los servicios es buena, identificando como la principal fortaleza la confianza que el personal infunde, sin embargo el resultado está lejos del valor deseado, lo cual indica la urgencia en la mejora de los indicadores de calidad.

La tesis mencionada en el párrafo anterior ofrece una metodología muy similar a la empleada en la presente tesis, pues aplicó un método de recolección de datos en la cual se evalúa la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca basados en las opiniones de los usuarios, esta metodología sirvió como modelo y guía en los distintos pasos a seguir durante la aplicación y obtención de resultados.

Pilco (2014) en la tesis Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: aplicación de la metodología LibQual+, para optar el título profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Planteó como objetivo general evaluar los servicios que brinda la biblioteca de pregrado en la Universidad ESAN.

Aplicando la metodología LibQual+ a 384 alumnos de pregrado, se buscó medir las percepciones de estos en base a tres componentes: atención brindada, infraestructura y disponibilidad del material bibliográfico, llegando a la siguiente conclusión: Los resultados en cuanto al nivel de calidad es percibido de manera negativa por sus usuarios, por ello se considera como medianamente satisfecho, es decir no cumplen a cabalidad sus expectativas.

La tesis de Pilco persigue un objetivo similar al presentado en la presente tesis, puesto que en ambos se busca evaluar la calidad de los servicios brindados en ambas bibliotecas utilizando un método de recolección de datos, la metodología presentada es importante tenerla en consideración para tener una guía durante el proceso de recolección de datos y formulación de resultados.

Gutierrez (2016) en Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa, para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Trazó como objetivo describir y analizar el Centro de Información UPC Sede Villa aplicando la norma ISO 11620:2014.

La metodología incluyó la elaboración de una lista de cotejo en base a 14 indicadores seleccionados de la norma ISO 11620:2014, los cuales se relacionan con el uso de la colección, personal de la biblioteca,

infraestructura y acceso a los servicios. Los resultados reportados indicaron que de una muestra de 2401 títulos de libros impresos, 882 estuvieron en préstamo y 15 en reparación, obteniendo un total de 1504 títulos disponibles para los usuarios, esto equivale al 62.64% lo que significa que esta cantidad cumple en medida con lo propuesto.

La importancia de la investigación realizada por Gutierrez para el desarrollo de la presente tesis, radicó principalmente en los indicadores seleccionados de la norma ISO 11620:2014, los cuales se enfocan a evaluar las principales áreas que tienen influencia en los servicios y la satisfacción de los usuarios como por ejemplo: recursos, infraestructura, uso y acceso de la colección e instalaciones y eficiencia del personal, estos indicadores sirven para elaborar la encuesta utilizada en la recopilación de datos los cuales son analizadas, evaluadas y presentadas en las conclusiones finales de la presente tesis.

Caparó (2005) en Aplicación de normas de calidad en la evaluación del Servicio de Circulación de Documentos del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Se planteó como objetivo general evaluar el proceso de circulación del centro de información de la UPC en base a los indicadores contenidos en la norma ISO (UNE) 11620.

De enfoque cuantitativo deductivo, pretendió identificar y seleccionar algunos indicadores recopilados de la norma (UNE) 11620 para luego aplicarlos en la

evaluación del proceso de circulación de documentos. La conclusión principal a la que llegó Caparó es la necesidad imprescindible de contar con instrumentos normalizados que permitan realizar una efectiva evaluación de los servicios, la norma ISO (UNE) 11620: 1998 es la que agrupa y propone una gran cantidad de indicadores para medir el rendimiento durante el proceso de circulación de los documentos.

El objetivo planteado en la investigación de Caparó es similar al objetivo de la presente tesis en cuanto a la utilización de un instrumento para evaluar los servicios que ofrece la biblioteca, en este caso se aplican indicadores contenidos en la norma ISO (UNE) 11620 de donde se puede rescatar la disponibilidad y uso de títulos, indicadores tomados en cuenta durante la elaboración de la encuesta aplicada en la presente tesis.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Estándares de calidad

1.2.1.1 Calidad

Definir la palabra calidad resulta un proceso bastante tedioso, puesto que es una palabra muy relativa y formulada desde diferentes puntos de vista se logra obtener una gran variedad de significados, sin embargo a continuación se

presentan algunas definiciones que se relacionan con el tema de la presente investigación.

Alcalde (2008), tomando en consideración al cliente señaló que la “Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio”. (p. 6).

Se entiende con esta afirmación, que la calidad es algo más de lo que el cliente espera recibir por consumir o utilizar por un producto o servicio, un agregado que ayudará a generar una buena imagen, en la biblioteca se entiende como algo más durante el proceso de uso de los servicios, como la atención por parte del personal, buena infraestructura, utilidad de tecnologías, etc. Estas acciones que en muchas veces son catalogadas como simples, generan una satisfacción gratificante al cliente después de haber consumido el producto, y este a su vez generará buenos comentarios al recomendárselo a otros posibles clientes, con ello se habrá conseguido el último objetivo de la calidad: un cliente gratamente satisfecho. (Alcalde, 2008, p. 7).

A continuación, en la norma UNE-EN ISO 9000, citado por Alcalde (2008), definió la calidad como “el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores)

cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente” (p. 7).

A sí mismo, Juran (1999) mencionó que la palabra calidad tiene múltiples significados, pero rescata dos definiciones y las resalta como las más importantes: primero, señaló a la calidad como el conjunto de características inherentes a un producto, los cuales satisfacen las necesidades de los clientes y estos, a su vez, dan como resultado, que el producto sea satisfactorio, y como segunda definición mencionó que la calidad consiste en no tener deficiencias. (pp. 2.1-2.2)

La calidad debe cumplir ciertas características, Harvey y Knight, citado por Yamada (2013), presenta cinco significados atribuidos a la calidad, concebidas desde diversos puntos de vista:

- a) Excepcional, en base a estándares o niveles; b) Perfección, busca implementar una cultura de calidad, buscando eliminar los defectos; c) Capacidad, en base al cumplimiento de la misión institucional se evalúa la calidad; d) Retorno a la inversión realizada, evalúa la calidad comparando los resultados con lo presupuestado, utiliza términos de rendimiento económico; e) Transformación, resalta la importancia del valor agregado y del empoderamiento de los estudiantes. (p. 26).

De las definiciones presentadas anteriormente se rescatan algunas características relacionadas a la palabra calidad, como perfección, estándares, cumplimiento de objetivos, evaluación de resultados, asignación de valor, satisfacción de las necesidades, superar las expectativas del cliente y características del producto o servicio, todas ellas servirán de ayuda en la formulación de una definición adecuada para la presente tesis.

En conclusión, la definición de la palabra calidad aplicada a una institución que presta servicios como es el caso de una biblioteca universitaria, es la siguiente: la calidad es el conjunto de características que posee el servicio, establecido bajo estándares definidos previamente con la finalidad de satisfacer las expectativas de los usuarios en lo relacionado a necesidades de información.

1.2.1.2 Implementación de la calidad

Para implementar sistemas de calidad al interior de una empresa o institución, se debe tener en cuenta ciertos requisitos que van desde lo financiero, recursos humanos, logístico, etc. Además de seguir ciertos procesos, esto da a entender que para implementar la calidad se requiere de la cooperación de todos los miembros de las distintas áreas

contempladas en el organigrama de la institución, además de contar con la colaboración de personas expertas en la implementación y evaluación de los sistemas.

Juran (1999) mencionó la existencia de la trilogía de la calidad, la cual consta de tres procesos claramente definidos: planificación, control y mejora.

a) Durante la etapa de planificación de la calidad, se identifica a los clientes y se determina sus necesidades, identificadas las necesidades se desarrolla las características y procesos para producir el producto, luego se transfiere los planes resultantes al personal operativo. b) en la etapa del control de calidad el personal operativo evalúa y compara los resultados reales, para actuar en función de la diferencia. c) en la etapa final denominada como mejora de la calidad, se debe conseguir resultados superiores a los alcanzados en años anteriores. (p. 2.6).

De lo señalado, se rescata algunos procesos necesarios a implementar y seguir para gestionar la calidad al interior de una organización que presta servicios, como lo es una biblioteca:

- Identificar a los usuarios potenciales y conocer sus necesidades de información.
- Evaluar y definir los objetivos de la institución, en base a las necesidades de los usuarios identificados previamente.
- Establecer y comunicar las políticas de trabajo al interior de la institución, en función a los objetivos institucionales previamente señalados.
- Elaborar servicios y productos con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
- Realizar una evaluación periódica de los servicios, identificando el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Organizar reuniones participativas de evaluación y propuestas de mejora ante observaciones identificadas en el paso anterior.

1.2.1.3 Método Deming

La calidad fue tratada por diversos autores y especialistas en el tema, pero fue Edwards Deming quien desarrolló un plan para enfocarse a mejorar la calidad en los servicios que brindan las empresas, es así como logro desarrollar y formular catorce puntos que se desarrollan en pos de satisfacer la demanda del cliente, la aplicación de estos

puntos generará beneficios al reducir costos de producción y aumentar la productividad.

Rosander (1994) señaló lo siguiente:

El plan Deming actúa como una guía, orientando a la alta dirección en cómo llevar a cabo la implementación de mecanismos para incorporar la calidad al producto o servicio, logrando la mejora continua en los procesos de producción, supervisión y entrenamiento, esto es aplicable a todo tipo de empresa tanto de fabricación como de servicios. (p.7).

Por otro lado, Walton presenta catorce puntos a tener en cuenta al momento de implementar el método Deming, de los cuales solo se rescatará lo más importante:

- Desarrollar la mejora de productos y servicios en base a la innovación, la investigación y la búsqueda de la mejora constante.
- Adoptar una nueva filosofía para la implementación de la calidad.
- Dejar de confiar en el control de calidad tradicional
- Capacitación constante.
- Instituir el liderazgo e inculcar seguridad en la gente.
- Motivar el trabajo en equipo.
- Eliminar el concepto de las cuotas numéricas.
- Trabajar mediante la planificación en el trabajo. (Espinoza, 1995, pp. 112-113).

Se puede notar que estos catorce puntos no siguen una secuencia lógica, por lo tanto se pueden implementar todos al mismo tiempo o de acuerdo al criterio de la alta dirección, identificar los más importantes para implementarlos primero y luego implementar los demás, estos puntos actúan como

una especie de conejos que ofrece Deming para implementar la cultura de la calidad enfocada a las necesidades del cliente, al interior de una organización ya sea de productos o servicios.

Por otro lado, la implementación de estos catorce puntos requiere del trabajo en equipo, por ello es necesario que todo el personal de la organización se encuentre convencimiento de la importancia de estas, solo así se logrará el compromiso de todos los involucrados y se visualizaran las mejoras que se busca a futuro, estos puntos deben enmarcarse como un ejercicio constante dentro de cualquier institución, requiere de evaluaciones constantes, identificando problemas que impidan la implementación de las mismas.

Walton, señala algunos obstáculos que se presentan al tratar de implementar los catorce puntos de Deming:

1. Esperar resultados instantáneos (los cambios traducidos en calidad son procesos lentos).
2. Pensar que las maquinas son factores de cambio.
3. Buscar ejemplos o al carecer de modelo propios se buscan otros para copiarlos.
4. Decir que los problemas son diferentes a las de otras empresas con cuyo pretexto se soslaya abordar el problema de la calidad nuestra.
5. Pensar que el Departamento de control de calidad se encarga de solucionar problemas de calidad. (Espinoza, 1995, p. 113).

Analizando estos obstáculos se puede notar que suelen originarse por la inexperiencia o poco conocimiento por parte de las personas encargadas de dirigir la implementación de los puntos y la intención de lograr buenos resultados en el menor tiempo posible, lograr buenos resultados implica contar con datos exactos y oportunos, para beneficiarse de esos datos se requiere de un exhaustivo proceso que implica contar con un tiempo prudente, puesto que se deben recopilar y analizar para tomar buenas decisiones.

1.2.1.4 Diagrama causa-efecto

Para implementar los sistemas de calidad es necesaria la utilización de algunas herramientas de gestión al interior de una organización, el diagrama causa efecto conocida también como diagrama de la espina de pescado o diagrama de las cuatro M, es una herramienta que debido a su importancia se considera como una de las más adecuadas a utilizar, creada por el Dr. Ishikawa es utilizada para identificar los factores que afectan la calidad.

González (2013) definió esta herramienta de la siguiente manera: “es una representación gráfica que organiza de forma lógica y en orden de mayor importancia las causas las

causas potenciales que contribuyen a crear un efecto o problema determinado” (p. 50).

Este diagrama consta de una flecha principal que apunta hacia un efecto que es el problema identificado y que se busca resolver. Luego, se debe indicar cuatro flechas secundarias, las cuales, deben orientarse hacia la flecha principal. Cada una corresponde a cada elemento que interviene en el proceso, es decir las causas que originan el problema señalado en la flecha principal.

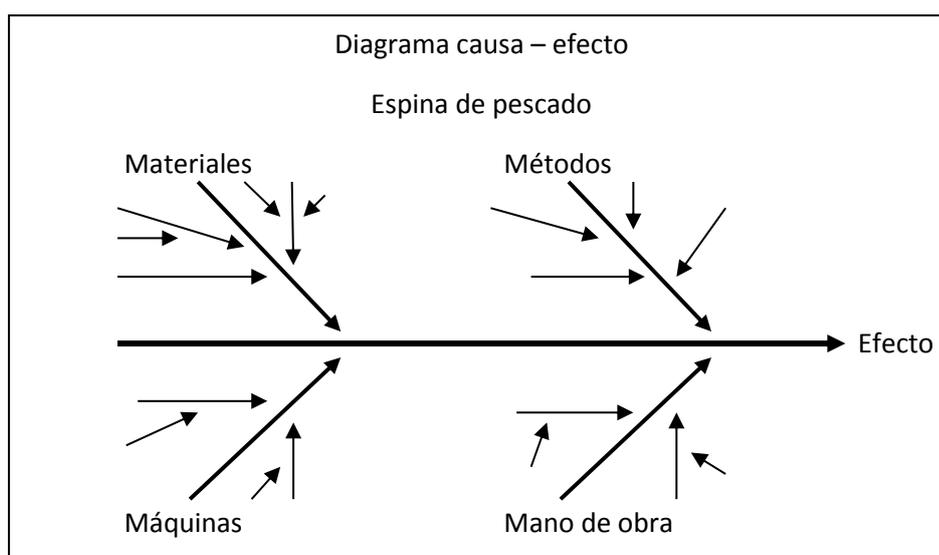


Figura 1. Construcción del diagrama causa-efecto:
Fuente: Adaptado de “Indicadores gestión humana y del conocimiento en la empresa”, por A. Cuesta, 2014, Ecoe Ediciones, p. 52.

Para iniciar el diseño del diagrama de causa-efecto al interior de la organización, primero se debe conformar un grupo de trabajo, el cual debe identificar y establecer el problema o incidente que se busca solucionar, para luego definirlo de

forma clara, concreta y específica. Este problema se agrega en el extremo derecho del diagrama, trazando luego una flecha vertical señalando al problema, a su vez se dibujan líneas que se desprenden de la flecha vertical, estas líneas van a representar las causas del problema, se encuentran agrupadas en categorías y a su vez estarán formadas por otras sub causas o causas secundarias. (López, 2016, p. 66).

González (2013) describe la construcción del diagrama mediante los siguientes pasos:

Primero se debe definir el problema de análisis de forma clara y concisa, esta va ubicada en el extremo derecho de la flecha principal, luego se debe determinar las principales causas que provocan el problema, estas se ubican al principio de las flechas que confluyen, de forma inclinada en la flecha principal, el tercer paso es ubicar las causas de segundo nivel, estas van ubicadas al inicio de las flechas paralelas a la flecha principal, por último se debe continuar descendiendo hasta identificar todas las causas más probables. (p. 50).

Por otro lado, López (2016) identifica algunas categorías en las que se agrupan las causas que originan los problemas identificados en el diagrama de causa-efecto y que son utilizadas habitualmente:

- Personas: inexperiencia, exceso de trabajo, negligencia o sabotaje.

- Máquinas: máquinas inadecuadas para el proceso, mantenimiento insuficiente, tecnología obsoleta, etc.
- Materiales: mala calidad de las materias primas, mal acondicionamiento y almacenamiento, error en la manipulación, etc.
- Métodos: aquellas causas o sub-causas que derivan de procedimientos de trabajo, o ausencia de estos.
- Entorno: ergonomía afecta al trabajador y las condiciones inadecuadas (temperatura, humedad, etc.) pueden afectar al producto.
- Medidas: insuficiente inspección del producto o del proceso. (p. 67).

Para el análisis e interpretación de los datos identificados en el diagrama causa-efecto, “es necesario que todos los factores (el efecto y las causas) estén bien definidos, que no sean demasiado generales ni excesivamente ambiguos e induzcan a la confusión” (González, 2013, p. 51).

También es necesario tener en consideración lo siguiente:

El diagrama facilita un conocimiento común a todo el equipo pero no sustituye en modo alguno a los datos reales procedentes de observaciones y mediciones. Puede orientar al equipo de trabajo sobre dónde pueden estar las causas del problema y proporcionar ideas de qué datos puede ser necesario medir para averiguarlo. (López, 2016, p. 69).

Todo esto nos ayuda a entender que la aplicación del diagrama no tendría resultados beneficiosos, si es que el equipo o grupo de trabajo no cuenta con el criterio suficiente para poder seleccionar e interpretar las causas importantes que afectan realmente a la organización, de las que fueron identificadas en el diagrama, ante ello no se podrán formular

soluciones que ayuden a combatir los problemas establecidos.

1.2.1.5 Estándares

Resulta obligatorio definir la palabra estándar, pues la calidad se rige en base a estándares, por ello se presentan algunas definiciones importantes las cuales permitirán elaborar una definición propia. Se conoce como estándar al: “punto de referencia que permite medir el desempeño real o esperado a través de la comparación de dicho punto”. (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2008, p. 6).

Por otro lado, Sosa (2005) señala que la palabra estándar se refiere a una: “norma cualitativa o cuantitativa que sirve como patrón de medida del objeto a evaluar, cosa esta que no se ajusta a los Estándares Internacionales de Calidad”. (p. 11).

En el año 2016 Ruiz define la palabra estándar como “las categorías de calidad existentes en el servicio y como características, a las propiedades correspondientes a cada estándar” (p. 47).

Un dato importante a tener en cuenta es que los estándares son elaborados y definidos por instituciones especializadas, por ello, es importante destacar lo mencionado por Vargas (2016), que definió la palabra estándar como el “nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución” (p. 18).

De las definiciones presentadas en los párrafos anteriores se deduce, que los estándares son normas o categorías de calidad de características cualitativa o cuantitativa, establecidos previamente por una agencia acreditadora, estas permiten medir el desempeño real en el servicio ofrecido, como en este caso, para conocer la percepción de los usuarios en cuanto al servicio brindado por la Biblioteca Central de la USMP.

Para complementar, Juran (1999) señaló que los estándares difieren mucho de los objetivos de la calidad si estas son implantadas por fuentes exteriores como reglamentaciones del gobierno o códigos de la industria, pero que en muchos de los casos si parte al interior de la misma institución resulta a menudo confusa. (pp. 5.14-5.15), presentó una tabla comparativa de las características de los objetivos y estándares de calidad:

Tabla 1. Tabla de los objetivos comparados con los estándares

Características	Objetivos	Estándares
Origen habitual	Decisiones internas	Exigencias exteriores
Habitual gama de aplicación	Local, en la organización propone	Amplio, en distintas unidades de la organización
Voluntariedad	A menudo, precedidos de participación interna, negociación	A menudo, dispuesto por ley o por poderosas fuerzas económicas
Propósito: mejora o control	A menudo, mejora	Casi exclusivamente limitados al control
Esfuerzo requerido	A menudo, requiere un esfuerzo extra	Generalmente, requiere limitados al control
Alcanzabilidad	A menudo, sin comprobar	Generalmente comprobada
Estabilidad	A menudo, revisados anualmente	Establece durante largos periodos

Nota: Adaptado de “Manual de control de la calidad”, por J. Juran, 1999, McGraw-Hill, p. 5.15

1.2.1.6 Proceso

De forma general, la palabra proceso se entiende como la manera de realizar ciertas acciones en pos de alcanzar un logro, en una organización estas acciones incluye la participación de todos los miembros, los cuales interactúan entre sí al momento de realizar las coordinaciones por temas labores, desarrollando de este modo una interrelación y por tanto diversos procesos que conllevaran al cumplimiento de un objetivo.

Angel (2011) definió al proceso como el “conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad”. (p. 2).

Alcalde (2008) afirma que el proceso es una secuencia de actividades que se interrelacionan entre sí, con la finalidad de producir un determinado resultado, a lo largo del proceso se van desarrollando algunos aportes, con lo cual se va añadiendo valor al producto o servicio final. (p. 90).

Así mismo, ISO 9000:2000 definió el termino proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (Pérez, 2004, p. 41).

En base a estas definiciones y tomando en consideración a la biblioteca como área prestadora de servicios, se define al proceso como una secuencia de actividades relacionadas mutuamente, las cuales se producen con la finalidad satisfacer una necesidad ofreciendo un buen servicio.

1.2.1.7 Indicadores de gestión

Dentro de los estándares de calidad encontramos a los llamados “indicadores de gestión”, estos indicadores son datos que sirven de guía en un proceso de evaluación; en este caso los indicadores de gestión representan el desempeño de algún servicio, el cual debe ser aprovechado

para mejorar los procesos dentro del trabajo en la Biblioteca Central y así enfocarnos mejor en la calidad.

El Sistema Nacional de Bibliotecas (2008) definió los indicadores de gestión como: “expresión numérica, simbólica o verbal, derivada de datos y estadísticas de una biblioteca que se utiliza para caracterizar su desempeño” (p. 6).

Otra definición se encontró en la obra de Alles (2011):

Índices específicos para medir el resultado de la gestión de la organización en su conjunto o de un área en particular (o grupo de funciones). Para una aplicación eficaz de indicadores, estos deben permitir la comparación con años anteriores, con organizaciones similares, etcétera. (p. 215).

Algo que se debe tomar en consideración es lo mencionado por Mazabel (2011), el cual, tomando en consideración el punto de vista del área de recursos humanos, señala que los indicadores son los resultados de la gestión realizada, en donde también intervienen los demás trabajadores de la empresa. (p. 23).

Así mismo, el Sistema Nacional de Bibliotecas (2008) en los Indicadores de gestión de bibliotecas universitarias afirma lo siguiente:

Los indicadores de gestión en el caso de las bibliotecas universitarias tienen el propósito de constituirse como una herramienta de evaluación de la calidad y efectividad de los servicios facilitados por estas mismas, además de valorar la eficiencia de los recursos utilizados durante el uso de los servicios por parte de los usuarios. (p. 7).

Después de analizar estas definiciones se deduce que los indicadores constituyen una herramienta fundamental en el que la dirección de la biblioteca puede definir las políticas de trabajo de las áreas involucradas en los procesos de servicios, estas nuevas políticas posteriormente serán implementadas por la misma dirección y comunicadas al personal para su ejecución; cómo se puede notar, todos los trabajadores están involucrados en este proceso de cambio, por ello se debe tomar en consideración las opiniones del personal en todas las áreas.

Por otro lado, es importante precisar las características de los indicadores de gestión:

- Concretos: deben de ser precisos y determinantes.
- Medibles: deben de ser sencillos y medibles en el tiempo.
- Realistas: tienen que ajustarse a la realidad de la organización y ser prácticos.
- Importantes-relevantes: la información que brinde el indicador tiene que ser importante, útil y significativa para la organización.
- Temporales: deben de ser usados en periodos definidos.
- Verificables: deben ser comprobados y examinados para conocer si la información brindada es veraz. (Mazabel, 2011, p. 23).

Por otro lado, en el documento del Sistema Nacional de Bibliotecas (2008), se mencionó los criterios que deben cumplir los indicadores para poderlos tomar en cuenta durante la verificación:

a) Confiabilidad, todas las veces que se utilice, se debe obtener el mismo resultado. b) Validez, debe medir lo que intenta medir, c) Adecuación, debe ser apropiado para el propósito establecido, d) Practicidad, debe usar los datos con información relacionada al tiempo y evaluación del personal, costo de operaciones, equipos y tiempo, además de la paciencia del usuario, e) Comparabilidad, si utilizan el mismo método y escalas de evaluación, puede ser utilizado para realizar una comparación de resultados entre bibliotecas, f) Contenido informativo, debe constituirse en una herramienta de medición de actividades, que permita identificar logros, limitaciones y problemas, esta debe ser capaz de proporcionar información durante la toma de decisiones. (p. 7).

La importancia de estos indicadores de gestión radica principalmente, en la información veraz acerca de la situación en los procesos de las distintas áreas intervinientes, en el caso de la Biblioteca Central involucra información confiable acerca de los procesos referidos al trabajo interno para brindar los servicios de almacenamiento y recuperación de la información para beneficio de los usuarios.

Durante la utilización de los indicadores, Mazabel (2011) mencionó que su importancia radica en la necesidad de analizar la eficiencia en los procedimientos y actividades,

buscando el desarrollo de las organizaciones y de las personas que participan en ellas, indicó las siguientes características:

Son capaces de medir los cambios y los resultados obtenidos al interior de las organizaciones, facilita el seguimiento de los procesos en ejecución, proporciona información inmediata a fin de obtener mejores resultados, permite el establecimiento de metas de productividad, son capaces de alertarnos acerca de los impactos económicos materializados por la desviación de resultados, contribuyen en el diseño del planeamiento estratégico. (pp. 23-24).

Por último, cabe indicar que el objetivo de los indicadores una vez generada las modificaciones necesarias en las políticas o métodos de trabajo de las distintas áreas, ayudaran a mejorar los servicios que la biblioteca brinda para que la recuperación de la información sea de manera rápida y eficaz, logrando con ello el beneficio de los usuarios y la buena imagen de la Biblioteca Central en la comunidad USMP.

Con relación al objetivo de los indicadores el Sistema Nacional de Bibliotecas (2008), menciona:

Los indicadores cumplen dos objetivos principales: a) facilitar el control del proceso de gerencia, b) facilitar la comunicación entre el personal de la biblioteca, los usuarios y los que aportantes financieros, como un objetivo secundario, se señala que esta sirve para el análisis comparativo entre las gestiones de las bibliotecas y sus servicios de información. (p. 8).

Así mismo, Mazabel (2011) aporta lo siguiente:

Los indicadores tienen como objetivo principal la observación del estado y los resultados reales, comparándolos con las metas o ratios previstos, los resultados que se obtuvieron al realizar el mencionado proceso son utilizados para el logro de la meta fijada. (p. 24).

En ambas definiciones se resalta que el objetivo principal de los indicadores, es la de comparar la situación real con lo planificado previamente, identificar posibles problemas y luego definir políticas para solucionarlos.

Una vez formulados los indicadores (a modo de lluvia de ideas), estos deben agruparse en un listado de posibles indicadores a utilizar, luego serán evaluados por un equipo de expertos previamente conformado y capacitado en temas de calidad, los cuales deberán valorar las características de los indicadores presentados previamente y posteriormente ayudarán a identificar e implementarlos en los procesos de las distintas áreas de la biblioteca.

Durante la construcción de los indicadores de gestión, se debe seguir ciertos requisitos importantes a tener en cuenta, estos son: los objetivos que esta persigue, los datos que se deben consignar en una presentación formal, la metodología para el desarrollo de la misma, los criterios para la creación

y los factores que se deben tener en cuenta para seleccionar los indicadores más adecuados.

1.2.2 Grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios, se denomina como la percepción o punto de vista que tienen los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios que reciben de la biblioteca, es decir los usuarios guardan un concepto a groso modo de como los trata el personal de la biblioteca, si los documentos que les fueron proporcionados les resultaron útiles y si la infraestructura les sirvió para sentirse cómodos, en términos generales el grado de satisfacción se trata acerca de la experiencia de los usuarios durante su permanencia dentro del edificio de la biblioteca.

Primero, se debe definir ¿qué es un usuario? y ¿por qué tendríamos que valorar su opinión?, dar respuesta a estas interrogantes ayudará a comprender la importancia de la presente investigación.

1.2.2.1 Usuario

Hernández (2011) define al usuario como:

Persona o grupo de personas que utilizaran los recursos o servicios de la biblioteca, con el fin de cubrir una necesidad de información, de ello, se desprende la

labor de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos de información. (p. 349).

De igual manera, Juran (1999) define la palabra usuarios de la siguiente manera:

Se considera como usuarios a las empresas que compran materia para utilizarla en el proceso de elaboración de productos, los comerciantes que revenden los productos elaborados por la empresa fabricante y los consumidores finales que utilizan el producto, todo ellos realizan operaciones positivas en todo el proceso descrito. (p. 2.2).

En base a lo expuesto y teniendo en cuenta el tema de la presente investigación, se define al usuario como la persona o grupo de personas que acceden a los servicios que provee la biblioteca a fin de satisfacer una necesidad de información.

Es importante agregar lo mencionado por Reichheld (2006), el cual identifica a los clientes y los divide en tres grupos:

El primer tipo de cliente los denomina como los promotores, ellos se caracterizan por ser leales, entusiastas y por tanto siguen comprando los productos animando a sus amigos a imitarlos, otro tipo de cliente son los denominados pasivos, los cuales se caracterizan por sentirse satisfechos del producto, pero sin tener el entusiasmo de los primeros, ellos pueden caer en manos de la competencia con facilidad, por último, se identifica a los detractores, ellos son los clientes que se muestran insatisfechos después de haber consumido el producto y mantienen una mala relación con la empresa. (p. 25).

Es necesario tener presente esta diferenciación y adaptarla a la realidad de la biblioteca, así se puede identificar a los diversos tipos de usuarios y conocer mediante una encuesta nuestras debilidades o errores, por ello resulta fundamental conocer la opinión negativa sobre todo de los usuarios detractores, para analizar las causas de estos problemas que generan incomodidad y verificar si son necesarios realizar ciertos cambios para mejorar el servicio de atención.

1.2.2.2 Satisfacción de necesidades

En la actualidad, la importancia por conocer la opinión de los usuarios se basa en la frase *son nuestra razón de ser*, esto lleva a la reflexión y hace pensar que todo el trabajo que se desarrolla en la biblioteca se enfoca a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por ello para poder satisfacer esas necesidades se debe primero, conocer sus requerimientos no solo de temas de investigación, sino también en el proceso de atención, búsqueda de información, infraestructura, mobiliario, recursos de información, etc. en pocas palabras la investigación busca conocer la percepción del usuario desde que ingresa al edificio de la biblioteca, revisa la documentación solicitada y se retira de la biblioteca.

La palabra satisfacer en su sentido más primigenio significa complacer un deseo, la palabra satisfacción es el acto de satisfacer una necesidad, analizando estos dos términos se puede deducir que los profesionales que laboran en la biblioteca tienen por cualidad el complacer las necesidades de información de los usuarios. (Hernández, 2011, p. 350).

En el siguiente párrafo se presenta otra definición bastante adecuada al tema de satisfacción de usuarios, lo que habría que mencionar es que en el texto se enfoca desde la perspectiva de los profesores ya que ese estudio fue dirigido hacia ellos, en cambio el que se está presentando se enfoca a todos los usuarios de la Biblioteca Central USMP.

La satisfacción del usuario debe ser considerado como un indicador de la calidad para medir los servicios de la biblioteca, estos deben ser evaluados desde la perspectiva de los profesores como clientes del servicio. Este proceso eminentemente cualitativo, busca conocer las expectativas y necesidades percibidas por los usuarios, así como los niveles de uso y satisfacción con los servicios bibliotecarios ofrecidos (Rodríguez y Uribe, 2009, p. 43).

Por otro lado, vale la pena rescatar lo que menciona Rodríguez y Uribe (2009) líneas más abajo:

La satisfacción no solo depende del servicio prestado, sino también de las expectativas del propio usuario y del tiempo y el esfuerzo invertido en la búsqueda... la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen los usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos ...es la medida de eficacia del sistema. La opinión de los usuarios deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características, o de la información que se le proporciona. No es suficiente que el sistema de

información funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba. (p. 43).

A su vez, Pérez (1994) identifica tres tipos de necesidades que requieren ser satisfechas:

a) Las fácilmente reconocibles, estas se constituirán como necesidades objetivas. b) Las que se caracterizan por ser implícitas, no se pueden detallar por su propia evidencia. c) Las expectativas de naturaleza subjetiva, las cuales, determinaran la percepción de satisfacción de la calidad del servicio recibido por el cliente. (p. 91).

Esto sirve de reflexión, si se toma en consideración que el objetivo final de toda biblioteca es que el usuario se beneficie de los recursos existentes, que a pesar de que exista una biblioteca donde se realicen procesos de trabajo suficientes para la atención, no será efectiva si es que esta no llega a cubrir las necesidades de información de los usuarios, por ello para conocer si el servicio proporcionado por la biblioteca son los ideales para el usuario es necesario recoger sus opiniones, en el cual se detallen los problemas cometidos cuando los usuarios visitan la biblioteca.

Aunque se refiera a clientes es importante rescatar lo señalado por Reichheld (2006) acerca de los beneficios de la organización en base a la satisfacción de estos:

Una empresa genera buenos beneficios cuando sus clientes están tan satisfechos con lo recibido, que volverán a hacer negocios con esta, atrayendo con ellos a sus amigos y colegas para convertirlos en nuevos clientes, esto debido a las recomendaciones relacionadas con el producto o servicio. Por ello, el objetivo más acertado que debe perseguir cualquier empresa es desarrollar relaciones de calidad, las cuales, creen promotores, generen buenos beneficios y alimenten el crecimiento. (p. 17).

Se concluye, que para lograr beneficios es necesario contar con usuarios leales que se encarguen de generar buenos comentarios acerca del servicio brindado por la biblioteca, para ello es necesario convertirlos de simples usuarios que consumen el servicio en usuarios promotores que compartan buenos comentarios con los demás miembros de la comunidad académica.

1.2.2.3 Teoría de la confirmación de expectativas

Existen diversos modelos teóricos que intentan explicar el proceso de satisfacción en el ser humano, encontramos la teoría de la confirmación de expectativas, la teoría del descontento potencial, la teoría del análisis de disponibilidad, la teoría de la medición de la calidad percibida, entre otras, de todas las mencionadas se pondrá especial atención en la teoría de la confirmación de expectativas puesto que el modelo teórico propuesto es la que mejor se adecua a la presente investigación.

Esta teoría se refiere a la contrastación de las expectativas que el cliente o usuario tiene acerca de un determinado producto o servicio antes y después de consumirlo, llevándolo a la realidad de la presente investigación se refiere a la conclusión final a la que ha llegado el usuario entre la idea de cumplir con satisfacer de sus necesidades de información antes y después de hacer uso del servicio brindado por la biblioteca, de acuerdo a esta experiencia el usuario tendrá una idea positiva o negativa acerca del servicio.

Sánchez-Hernández (2009) mencionó que “los consumidores comparan sus expectativas previas con los resultados que obtienen con la compra o uso del producto en cuestión, mostrando satisfacción cuando se satisfacen o superan las expectativas iniciales.” (p. 421).

Así mismo, Shi señala lo siguiente:

Para medir la calidad de algún producto o servicio, los clientes se basan en su percepción subjetiva, es decir, determinan su satisfacción al comparar las expectativas con el funcionamiento real de algún producto o servicio, cuando esta supera las expectativas resulta una confirmación positiva logrando la satisfacción y si es menor resulta negativa generando insatisfacción. (Hernández, 2011, p. 355).

Si en un inicio fue aplicado para utilizarlo en el área de la administración, en la actualidad es aplicada a otras como es el caso de la educación:

Si bien es cierto que la teoría de las expectativas ha venido siendo utilizada con la finalidad de explicar la satisfacción de los clientes después de consumir un producto determinado, en investigaciones recientes se ha podido comprobar su aplicación en áreas como la educación, identificando al alumno como un elemento activo durante el proceso formativo. Esto da a entender que si todo el proceso relacionado a la formación del alumnado no llegan a coincidir con las expectativas iniciales de los estudiantes, quedara demostrado que los resultados finales fueron inferiores a las expectativas iniciales y por tanto existe un grado de insatisfacción con toda esta experiencia. (Ramos, Unda, & Pantoja, 2016, p. 1).

Al presentar la teoría de la confirmación de expectativas, buscamos conocer la relación entre la buena imagen de la biblioteca por parte del usuario, mediante la satisfacción de las necesidades de información obtenida por el uso de los servicios que la biblioteca dispone, esta teoría permite la utilización de cuestionarios como instrumentos de recolección para verificar la satisfacción de los usuarios.

1.2.2.4 Servicios de atención

Este punto involucra muchos aspectos desde la posición de los encargados de la biblioteca, los recursos con que realmente se cuenta para atender la demanda informacional

de los usuarios, hasta la disponibilidad del personal que labora en la atención de usuarios. Dentro de las áreas que prestan servicios como son las bibliotecas, se logra identificar como un error común la poca importancia que el personal y los encargados de la dirección le dan al tema de calidad en el servicio, pues solo tienen como idea general el cumplir con poner a disposición de los usuarios los materiales de información, sin brindar una buena orientación.

Durante el proceso de atención es necesario tener presente ciertos factores que los directivos de la biblioteca deben saber valorar e implementar y el personal encargado del servicio de atención debe tener presente al momento de la atención, por ejemplo se considera a la empatía y la amabilidad como factores fundamentales durante este proceso, porque es lo que los usuarios resaltan, los hace regresar a seguir utilizando los servicios y por lo tanto ayuda a generar una buena imagen en la comunidad, todo ello se considera como valor agregado al servicio que normalmente se brinda. Pero siempre bajo la premisa de cumplir con las necesidades de información de los usuarios, de lo contrario el valor agregado mencionado no servirá de nada y el usuario tendrá una imagen negativa de la biblioteca. (Quijano, 2004, pp. 10-12).

Quijano (2004) identifica los siguientes momentos durante el servicio:

a) Antes o durante la venta, en esta etapa el cliente evalúa la atención recibida por parte de la persona que vende el servicio. b) Al recibir el servicio, en esta etapa el cliente evalúa la atención recibida por parte de la persona que entrega el servicio adquirido. c) Al quejarse del servicio, al buscar una solución a su insatisfacción, el cliente evalúa durante ese proceso la actitud de la persona que recibe su queja. (pp. 13-15)..

Es importante tener presente estas etapas e identificarlas en el proceso de atención de la biblioteca, esto con la finalidad de conocer las expectativas del usuario con relación al servicio prestado por parte del personal, también es válido recordar que el usuario no solo espera recibir una buena actitud por parte del personal que labora en la biblioteca, sino también evalúa la calidad de la información y la entrega de esta de manera oportuna.

Por otro lado, Ruiz (2016) menciona lo siguiente:

En el proceso de medir la satisfacción y aumentar la fidelización por parte del cliente, se debe planificar una serie de acciones en las que se incluya investigar, encuestar y evaluar el nivel del servicio que esperan recibir los clientes, el siguiente paso es identificar y evaluar las acciones del proceso en las que se están cometiendo errores, para posteriormente proponer acciones correctivas a estas fallas, todo esto permitirá identificar los estándares y características de calidad necesarias en la determinación del servicio. (p. 75).

Para evaluar el servicio y determinar el nivel de satisfacción es necesaria la utilización de herramientas confiables diseñadas para tal fin, es por ello que para el desarrollo de la presente investigación se optó por utilizar una encuesta en la modalidad de cuestionario dirigida a los usuarios de la biblioteca.

1.3 Definiciones conceptuales

Acreditación. Es la certificación de calidad otorgada de manera temporal a un programa educativo o una institución de educación superior, luego de un exhaustivo proceso de evaluación basado en estándares de calidad.

Autoevaluación. Todos los integrantes de la institución de educación superior realizan una evaluación interna de los procesos, recursos y resultados, siguiendo una metodología se enfocan a mejorar la calidad, en base a estándares establecidos previamente por la agencia acreditadora.

Biblioteca. Unidad o departamento encargado de apoyar la enseñanza y la investigación en una institución de educación superior, desarrolla un trabajo interno enfocado a administrar la información, para que la comunidad educativa aproveche los conocimientos contenidos en los distintos soportes documentales (libros, revistas, tesis, cd, base de datos, etc.)

Calidad. Conjunto de características inherentes a un servicio brindado por una institución de educación superior, los cuales cumplen o satisfacen estándares establecidos previamente durante un proceso de evaluación y/o acreditación.

Colección. Conjunto de documentos físicos y virtuales, que la biblioteca pone a disposición de los usuarios para realizar el proceso de investigación.

Certificación. Resultado positivo obtenido de una evaluación, por el cual se verifico y documento el cumplimiento de estándares de calidad establecidos previamente.

Cuestionario. Conjunto de preguntas diseñadas para recopilar datos cualitativos o cuantitativos, va dirigida a un grupo de personas previamente seleccionadas, pero se realiza de manera individual mediante un formato físico o virtual.

Educación superior. Educación realizada después de terminar la educación escolar secundaria, esta educación se realiza en instituciones de nivel superior como universidades está dividida en pregrado y posgrado.

Encuesta. Método para recopilar datos mediante diversos medios y formatos preparados especialmente para recoger la opinión de un segmento de personas previamente seleccionadas, para su posterior análisis e interpretación.

Efectividad. Lograr que los usuarios ubiquen y aprovechen la colección existente en la biblioteca, mediante el uso de los servicios disponibles, satisfaciendo sus necesidades de información.

Estándares. Conjunto de requisitos o condiciones referidos a un nivel de calidad establecidos por una agencia acreditadora, estos deben ser cumplidos por la institución de educación superior para ser acreditada por esa agencia y pueden estar referidos a diversos aspectos de la institución evaluada.

Evaluación. Es un proceso que comprende la recopilación de datos relacionados a la calidad al interior de una institución o del programa de educación superior, para luego analizar la información recopilada y elaborar un diagnóstico con el fin de buscar mejoras a posibles observaciones.

Evaluador. Persona o entidad encargada de realizar la evaluación a una institución de educación superior.

Indicadores. Son variables de características cualitativas o cuantitativas, las cuales permiten medir el grado de efectividad de las acciones ejecutadas con relación a los estándares propuestos por la agencia acreditadora.

Informe de evaluación. Documento donde se presentan los resultados de la autoevaluación contrastados con los estándares presentados por la agencia acreditadora.

Infraestructura y equipamiento. Recursos materiales (bienes muebles e inmuebles) empleados en los procesos educativos, ya sea para enseñanza o investigación, por los estudiantes y docentes de la institución educativa superior.

Licencia. Se refiere a la autorización o derecho que obtiene una institución de educación superior de continuar con la realización de sus objetivos, después de ser evaluado por algún organismo gubernamental.

Satisfacción. Idea positiva a la que llegan los usuarios después de hacer uso de los servicios y la colección de la biblioteca.

Servicios. Conjunto de acciones o actividades que se realizan con el fin de satisfacer la necesidad de los usuarios, esto abarca desde la atención por parte del personal hasta los productos que la biblioteca pone disposición de los mismos.

Usabilidad. Aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca por parte de los usuarios.

Usuarios. Personas que asisten a la biblioteca, utilizan los servicios y la colección con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.

Utilidad. Concepto positivo o negativo relacionado al grado de satisfacción por parte de los usuarios después de utilizar la colección de biblioteca, durante el proceso de investigación.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 Hipótesis general

Los estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

2.1.2 Hipótesis específicas

La cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los

alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Variable 1

Estándares de calidad de la Biblioteca Central.

Indicadores

- Préstamo de libros
- Acceso a las bases de datos
- Variedad temática en la colección
- Tipos de servicios
- Personal disponible para atención al usuario
- Charlas de capacitación
- Edificio de biblioteca
- Superficie destinada a las salas de lectura
- Ambiente asignado para el préstamo de libros

2.2.2 Variable 2

Grado de satisfacción de los usuarios.

Indicadores

- Satisfacción de necesidades de información
- Disponibilidad de libros
- Colección actualizada
- Facilidad en el acceso y búsqueda de la información
- Atención del personal
- Materiales para la orientación en el servicio de atención
- Disponibilidad de asientos para lectura
- Disponibilidad de los equipos de cómputo y mobiliarios
- Ergonomía en los equipos de cómputo y mobiliarios

2.2.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Métodos o instrumentos	Ítem
Variable uno Estándares de calidad de la Biblioteca Central.	<ul style="list-style-type: none"> Se entiende que los estándares de calidad de la biblioteca se refiere: colección, servicios e infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Colección 	<ul style="list-style-type: none"> Préstamo de libros Acceso a las bases de datos Variedad temática en la colección 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario basada en la escala de Likert. 	1, 3, 5
		<ul style="list-style-type: none"> Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de servicios Personal disponible para atención al usuario Charlas de capacitación 		7, 9, 11
		<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Edificio de biblioteca Superficie destinada a las salas de lectura Ambiente asignado para el préstamo de libros 		13, 15, 17
Variable dos Grado de satisfacción de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Se entiende que el grado de satisfacción de los usuarios se mide en base a la utilidad, efectividad y la usabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de necesidades de información Disponibilidad de libros Colección actualizada 		2, 4, 6
		<ul style="list-style-type: none"> Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad en el acceso y búsqueda de la información Atención del personal Materiales para la orientación en el servicio de atención 		8, 10, 12
		<ul style="list-style-type: none"> Usabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de asientos para lectura Disponibilidad de los equipos de cómputo y mobiliarios Ergonomía en los equipos de cómputo y mobiliarios 		14, 16, 18

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño de la presente investigación es no experimental puesto que no se manipuló deliberadamente las variables, es decir, no existió ningún tipo de intervención por parte del investigador durante el proceso de investigación, es descriptivo correlacional por cuanto este tipo de estudio implica detallar el nivel de la relación de los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP con el grado de satisfacción de los usuarios de la misma. De corte transversal puesto que los datos se obtuvieron en un momento específico, sin realizar ningún tipo de seguimiento a los alumnos pertenecientes al grupo de la muestra.

De enfoque cuantitativo, puesto que la presente investigación siguió una secuencia, en el cual se recolectaron y analizaron datos mediante la aplicación de una encuesta, para finalmente mediante una prueba estadística comprobar los resultados obtenidos con la hipótesis planteada previamente.

3.2 Diseño muestral

La población estuvo conformada por los estudiantes que se encontraban cursando el segundo semestre de estudios generales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos y de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la sede Santa Anita, según datos proporcionados por la Oficina de Coordinación Académica la cantidad total de alumnos matriculados en el semestre 2018-II fue de 627 alumnos.

La muestra estuvo conformada por 301 estudiantes universitarios, teniendo en consideración que el nivel de confianza es de 85% y el margen de error es de 0.3, y fue calculada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{nZ^2p(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

N (Población) = 627 estudiantes

Z (Nivel de confianza) = 1.44

e (Margen de error) = 0.3

n (Muestra) = 301 estudiantes

La selección de la muestra se dio mediante la aplicación de un muestreo probabilístico, puesto que todos los integrantes de la población tuvieron la probabilidad de ser seleccionados, aplicándose la encuesta en la modalidad de cuestionario, los estudiantes fueron seleccionados de manera aleatoria.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción del instrumento

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario tipo Likert, el cual estuvo dirigido a los alumnos del segundo semestre de estudios generales 2018-II de la Sede Santa Anita, la aplicación de este cuestionario permitió evaluar la percepción del alumnado con relación a los servicios brindados en la Biblioteca Central, se aplicó individualmente en sus respectivos salones, fue redactada de manera afirmativa y tuvo una duración de 20 minutos aproximadamente.

En el artículo escrito por Rodríguez y Uribe (2009), presenta como principales áreas de la biblioteca a evaluar: “instalaciones y equipos de la biblioteca, recursos de información, satisfacción con los servicios, satisfacción con el préstamo y satisfacción con el personal de la biblioteca.” (p. 45).

El cuestionario usado, estuvo compuesto por 18 preguntas, se enfocó a conocer la percepción del usuario en aspectos como: la utilidad de la colección en formato impreso y virtual, la efectividad en la atención por parte del personal y el uso de la infraestructura y mobiliario de la Biblioteca Central.

Quijano (2004) determina la existencia de tres posibilidades de evaluación del cumplimiento por parte del usuario hacia el servicio brindado:

1. Decepción. Si el servicio recibido es menor o peor del esperado, se decepciona al cliente, y se corre el riesgo de perderlo (y hasta obtener una mala recomendación).
2. Satisfacción. Si el servicio es igual que el esperado, se alcanzan las expectativas del cliente y podemos asegurar que se obtiene su satisfacción.
3. Lealtad. Si el servicio recibido es mejor o mayor que el esperado, superamos las expectativas del cliente, lo cautivamos y podemos lograr su lealtad. (p. 32).

Se identificaron estas tres alternativas de respuesta durante la evaluación de los servicios que ofrece la biblioteca, y estos a su vez sirven de medidor del grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios. Sin embargo, en el diseño de la encuesta utilizada en la presente investigación, todas las preguntas del cuestionario tienen las siguientes alternativas de respuesta:

Tabla 2. Valor asignado a cada respuesta de la encuesta

Indicador	Valor
1 Totalmente en desacuerdo	1
2 En desacuerdo	2
3 Indiferente	3
4 De acuerdo	4
5 Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento fue valorado y sometido a juicio de expertos, especialistas del área de educación, ellos determinaron la validez del mismo y dieron su aprobación para la aplicación en la presente investigación.

Esta evaluación ayudó a tener la certeza que los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta fueron confiables, puesto que se contó con un instrumento que reunió las características necesarias para recoger la datos importantes y necesarios durante el desarrollo de la presente investigación.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó el método de cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach, para ello se aplicó el software estadístico llamado Statistical package for the social sciences (SPSS), el resultado obtenido fue mayor a 0.75 por lo que fue considerarlo como aceptable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.994	18

De acuerdo al resultado obtenido, se pudo determinar que el instrumento cumplió con los requerimientos necesarios para su aplicación, obtuvo 0.99 la cual se considera con una confiabilidad elevada.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, la cual ayudó a analizar la relación entre las dos variables, una vez obtenida toda la información, los datos fueron tabulados en una matriz empleando la aplicación Excel 2010, luego se analizaron utilizando el software estadístico Statistical package for the social sciences (SPSS 24). Ambas aplicaciones fueron instaladas en una computadora de uso personal con las características necesarias para la instalación de ambos programas.

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación respeta los derechos a la confidencialidad y las acciones realizadas para la presente investigación. Las fuentes incluidas fueron citadas y referencias debidamente de acuerdo al formato propuesto por la American Psychological Association (APA).

Las encuestas aplicadas a los alumnos son anónimas, con ello se garantizó la protección de la información individual así como la libre disposición a participar del estudio.

Por tanto, la presente investigación se considera original, puesto que fue elaborada por el autor del mismo respetando el formato indicado en el manual para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación propuesto por el Instituto para la Calidad de la Educación de la USMP.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados del cuestionario

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los alumnos del segundo semestre 2018-II de estudios generales de las Facultades de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos y de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la sede Santa Anita.

En los resultados se pudo observar que de los 301 encuestados, 130 fueron mujeres y 171 fueron varones, es decir, el sexo femenino representó el 57% de la muestra, mientras que el 43% de los encuestados representó de sexo masculino.

Tabla 3. Muestra según género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	130	43%
Femenino	171	57%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Tabla 4: Utiliza el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debe realizar sus trabajos académicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	4%
En desacuerdo	10	3%
Indiferente	30	10%
de acuerdo	148	49%
Totalmente de acuerdo	101	34%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

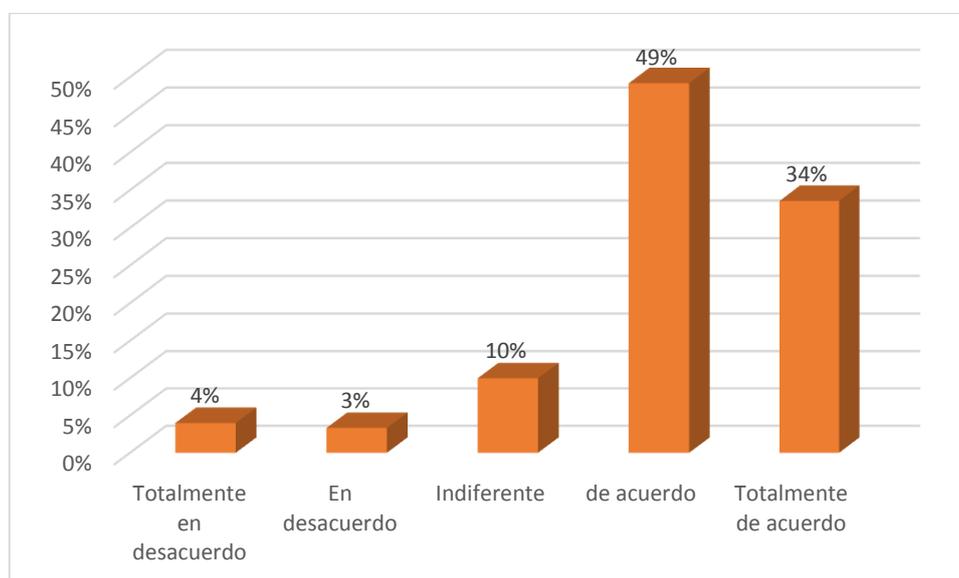


Figura 2. Utiliza el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debe realizar sus trabajos académicos

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 2 se observó que el 83% de los encuestados tienen preferencia por realizar sus trabajos académicos utilizando el servicio de préstamo de libros, mientras el 10% se mostraron indiferentes y el 7% manifestaron que preferirían utilizar otros medios para realizar sus trabajos académicos, por lo que no asisten a la Biblioteca Central para hacer uso de este servicio.

Tabla 5: Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	7%
En desacuerdo	32	11%
Indiferente	52	17%
de acuerdo	128	43%
Totalmente de acuerdo	69	23%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

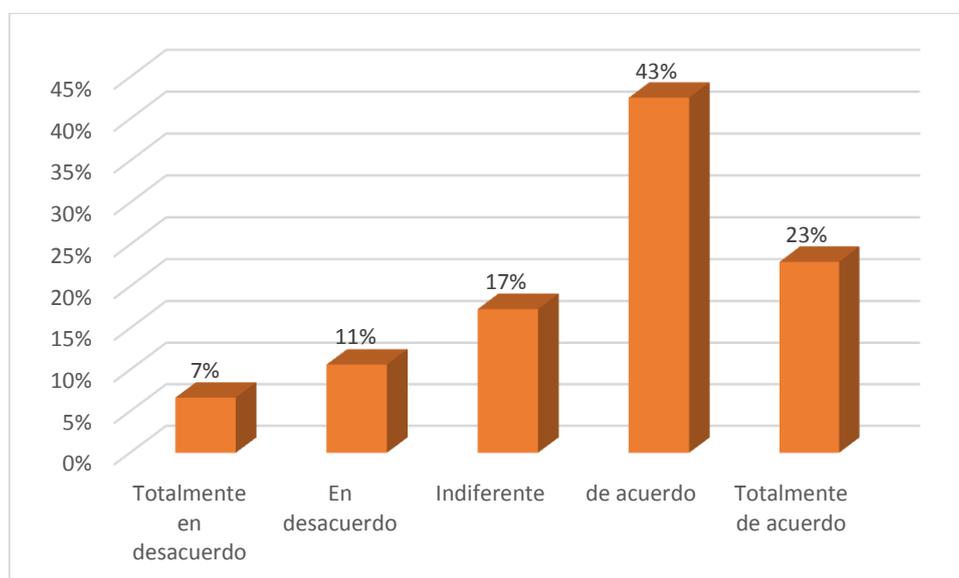


Figura 3. Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 3 se observó que el 66% de los encuestados manifestaron que siempre encuentran los temas de su interés en los libros de la Biblioteca Central, mientras el 17% se mostraron indiferentes y el 18% manifestaron que no les fue útil esta variedad al momento de revisar los libros.

Tabla 6: Considero fácil el acceso remoto a las bases de datos académicas: Ebsco Host, Proquest y E-libro.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	4%
En desacuerdo	34	11%
Indiferente	70	23%
de acuerdo	120	40%
Totalmente de acuerdo	65	22%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

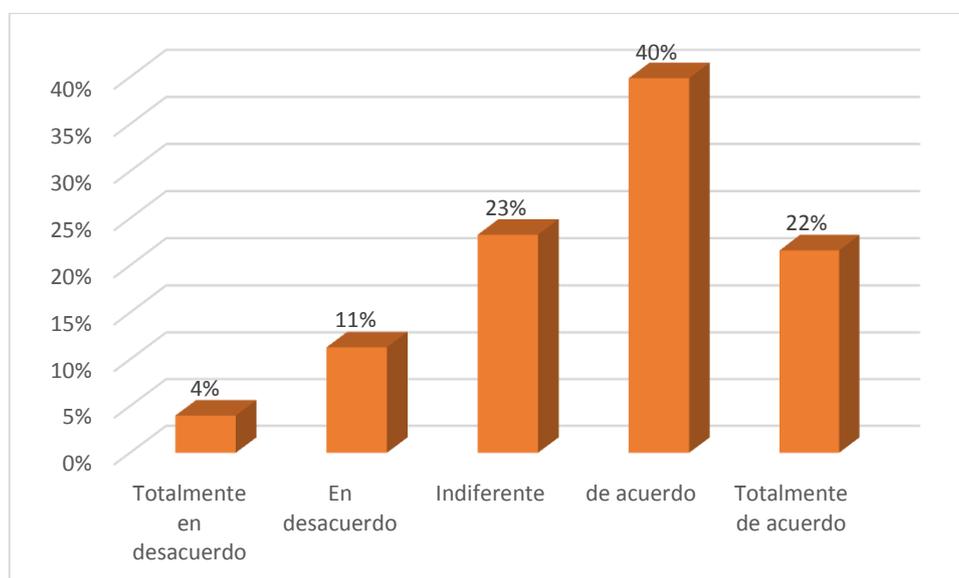


Figura 4. Considero fácil el acceso remoto a las bases de datos académicas: Ebsco Host, Proquest y E-libro

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 4 se observó que el 62% de los encuestados consideraron fácil el acceso a las bases de datos desde cualquier lugar, mientras el 23% se mostraron indiferentes y el 15% manifestaron que tuvieron dificultades al hacer uso de ellas.

Tabla 7: Encuentro los libros necesarios para realizar mis trabajos académicos, después de realizar la búsqueda en el catálogo de la Biblioteca Central.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	8%
En desacuerdo	60	20%
Indiferente	72	24%
de acuerdo	114	38%
Totalmente de acuerdo	31	10%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

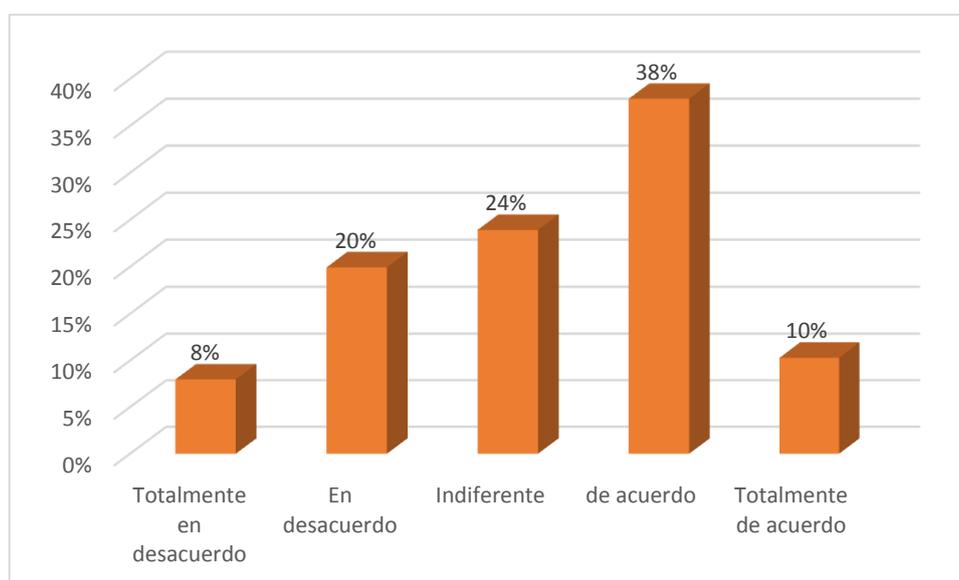


Figura 5. Encuentro los libros necesarios para realizar mis trabajos académicos, después de realizar la búsqueda en el catálogo de la Biblioteca Central

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 5 se observó que el 48% de los encuestados señalaron que siempre encuentran libros disponibles para la lectura, mientras el 24% se mostraron indiferentes y el 28% manifestaron que no lograron realizar el préstamo de libros, al no encontrar ejemplares disponibles.

Tabla 8: La variedad de temas disponibles en los libros y bases de datos son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	8%
En desacuerdo	54	18%
Indiferente	68	23%
de acuerdo	120	40%
Totalmente de acuerdo	35	12%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

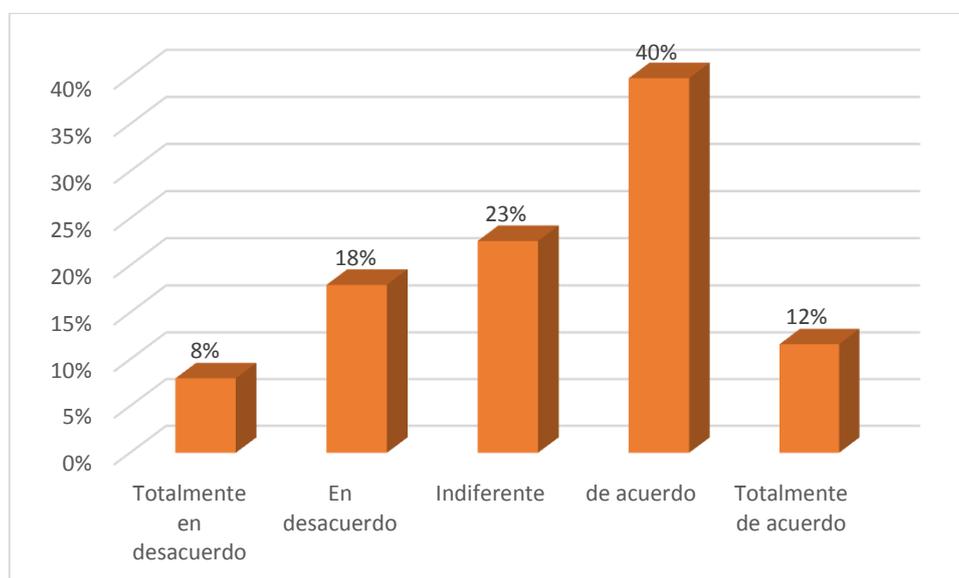


Figura 6. La variedad de temas disponibles en los libros y bases de datos son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 6 se observó que el 52% de los encuestados consideraron que la variedad de temas contenidos en la colección física y virtual es suficiente para realizar sus trabajos académicos, mientras el 24% se mostraron indiferentes y el 26% señalaron su disconformidad por la temática de la colección.

Tabla 9: Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	17%
En desacuerdo	50	17%
Indiferente	92	31%
de acuerdo	70	23%
Totalmente de acuerdo	39	13%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

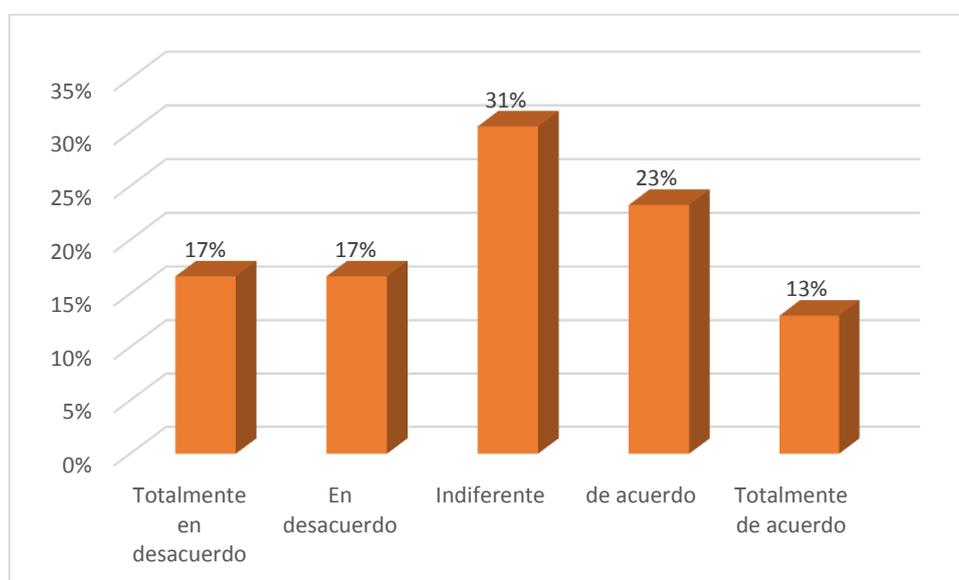


Figura 7. Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 7 se observó que el 46% de los encuestados manifestaron que son informados acerca de las nuevas adquisiciones de la Biblioteca Central, mientras el 31% se mostraron indiferentes y el 34% señalaron no ser informados de las nuevas adquisiciones al momento de asistir a la Biblioteca Central.

Tabla 10: Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios que la Biblioteca Central pone a mi disposición.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	7%
En desacuerdo	42	14%
Indiferente	86	29%
de acuerdo	120	40%
Totalmente de acuerdo	33	11%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

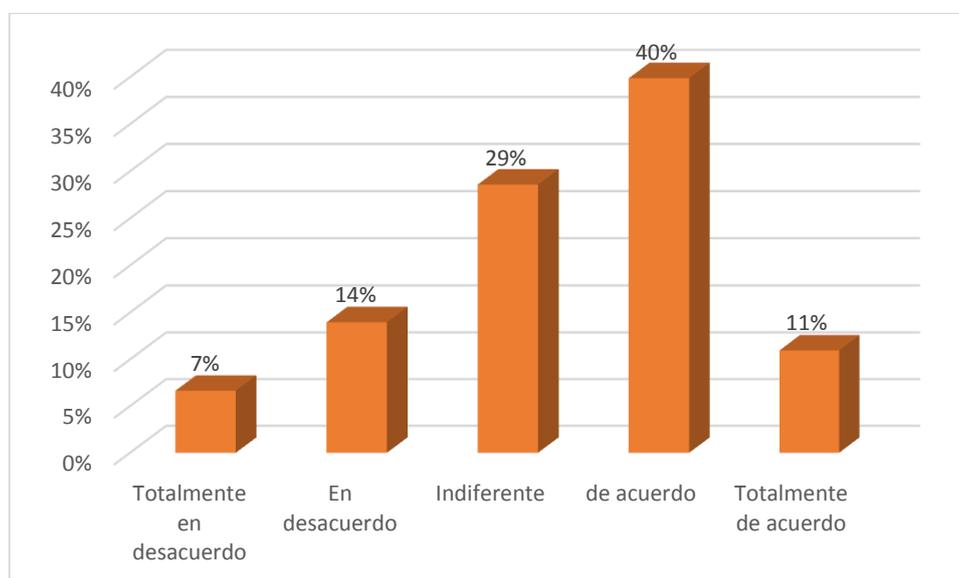


Figura 8. Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios que la Biblioteca Central pone a mi disposición

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 8 se observó que el 51% de los encuestados manifestaron conocer distintos servicios que la Biblioteca Central pone a su disposición, mientras el 29% se mostraron indiferentes y el 21% señalaron no conocer los servicios que ofrece la Biblioteca Central.

Tabla 11: El proceso de búsqueda, solicitud y préstamo del material de la biblioteca, lo realizo de manera rápida y sencilla.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	3%
En desacuerdo	20	7%
Indiferente	30	10%
de acuerdo	150	50%
Totalmente de acuerdo	91	30%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

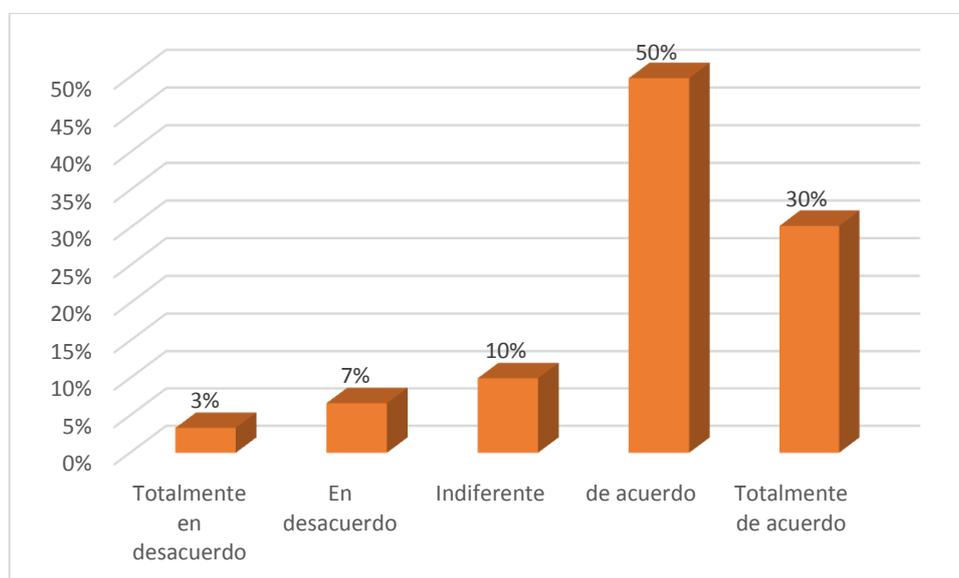


Figura 9. El proceso de búsqueda, solicitud y préstamo del material de la biblioteca, lo realizo de manera rápida y sencilla

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 9 se observó que el 80% de los encuestados indicaron que el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central se realiza de manera rápida y sencilla, mientras el 10% se mostraron indiferentes y el 10% lo encontraron difícil y engorroso.

Tabla 12: Encuentro personal de biblioteca disponible al momento de realizar el servicio de préstamo de libros.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	24	8%
Indiferente	48	16%
de acuerdo	142	47%
Totalmente de acuerdo	81	27%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

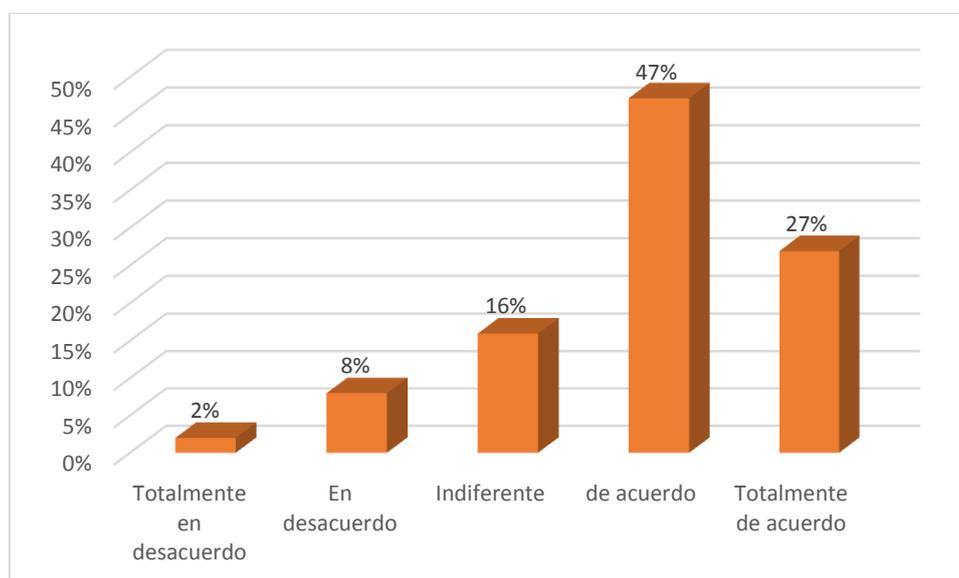


Figura 10. Encuentro personal de biblioteca disponible al momento de realizar el servicio de préstamo de libros

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 10 se observó que el 74% de los encuestados señalaron haber encontrado personal de la biblioteca disponible al realizar el préstamo de libros, mientras el 16% se mostraron indiferentes y el 10% indicaron no haber encontrado personal al realizar el mencionado servicio.

Tabla 13: El personal que labora en la Biblioteca Central demuestra buen trato, disposición para ayudar y conocimiento para resolver mis dudas y/o necesidades de información.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	3%
En desacuerdo	8	3%
Indiferente	52	17%
de acuerdo	128	43%
Totalmente de acuerdo	103	34%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

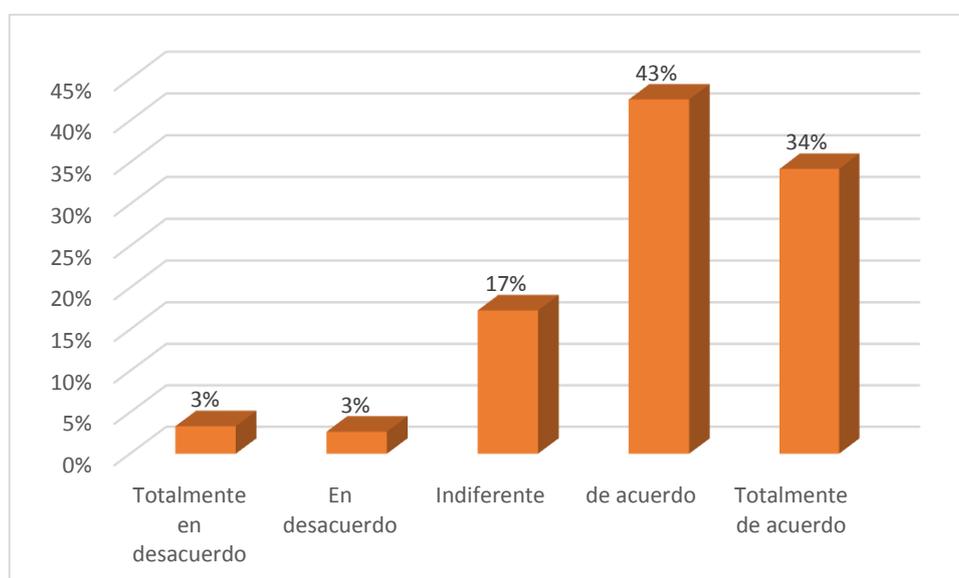


Figura 11. El personal que labora en la Biblioteca Central demuestra buen trato, disposición para ayudar y conocimiento para resolver mis dudas y/o necesidades de información

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 11 se observó que el 77% de los encuestados señalaron haber recibido trato amable y eficaz por parte del personal de la Biblioteca Central, mientras el 17% se mostraron indiferentes y el 6% indicaron no recibir buen trato durante la atención por parte del personal.

Tabla 14: La Biblioteca Central organiza charlas de capacitación para el uso de los servicios que esta ofrece.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	12%
En desacuerdo	38	13%
Indiferente	116	39%
de acuerdo	82	27%
Totalmente de acuerdo	29	10%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

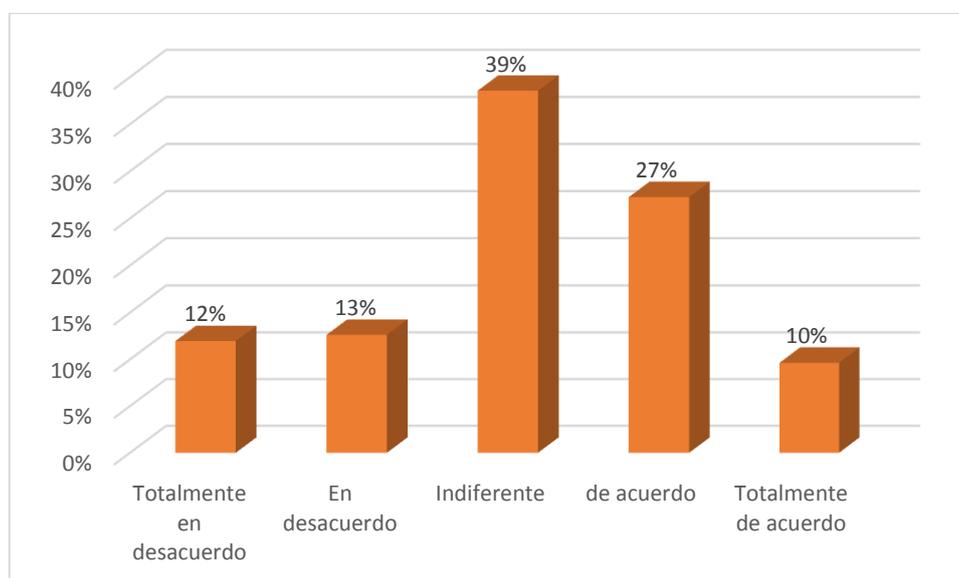


Figura 12. La Biblioteca Central organiza charlas de capacitación para el uso de los servicios que esta ofrece

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 12 se observó que el 37% de los encuestados señalaron conocer y haber recibido capacitación en el uso de los servicios de la Biblioteca Central, mientras el 39% se mostraron indiferentes y el 25% indicaron desconocer si se realizan las mencionadas capacitaciones.

Tabla 15: La Biblioteca Central dispone de afiches, guías, trípticos u otros materiales de orientación con información precisa acerca del uso de los distintos servicios y medios para mantener una comunicación frecuente.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	6%
En desacuerdo	46	15%
Indiferente	92	31%
de acuerdo	100	33%
Totalmente de acuerdo	45	15%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

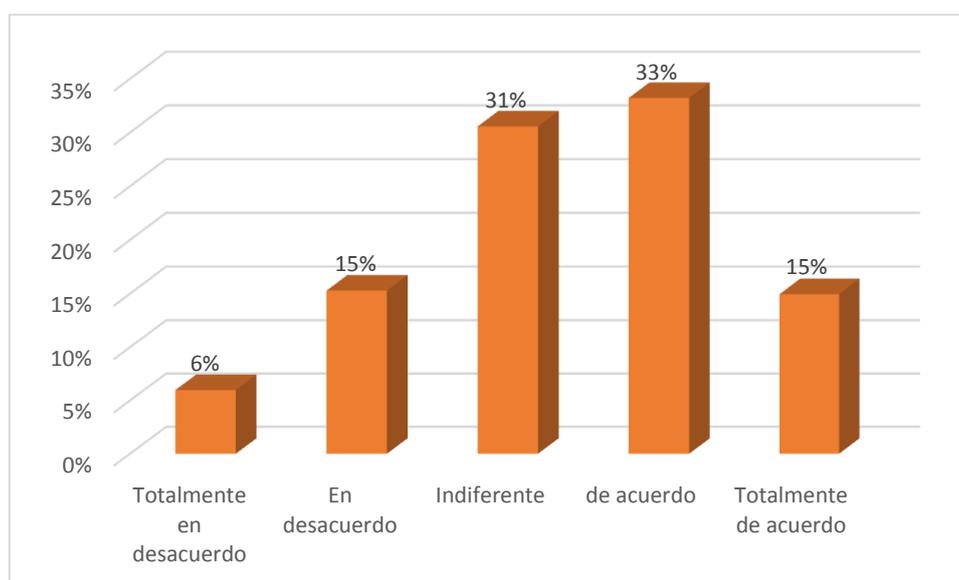


Figura 13. La Biblioteca Central dispone de afiches, guías, trípticos u otros materiales de orientación con información precisa acerca del uso de los distintos servicios y medios para mantener una comunicación frecuente

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 13 se observó que el 48% de los encuestados señalaron haber visto materiales de información acerca del uso de los servicios en la Biblioteca Central, mientras el 31% se mostraron indiferentes y el 21% indicaron no haber visto ningún material de apoyo para el uso de los servicios.

Tabla 16: Considero adecuada la ubicación del edificio de la Biblioteca Central.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	20	7%
Indiferente	48	16%
de acuerdo	144	48%
Totalmente de acuerdo	83	28%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

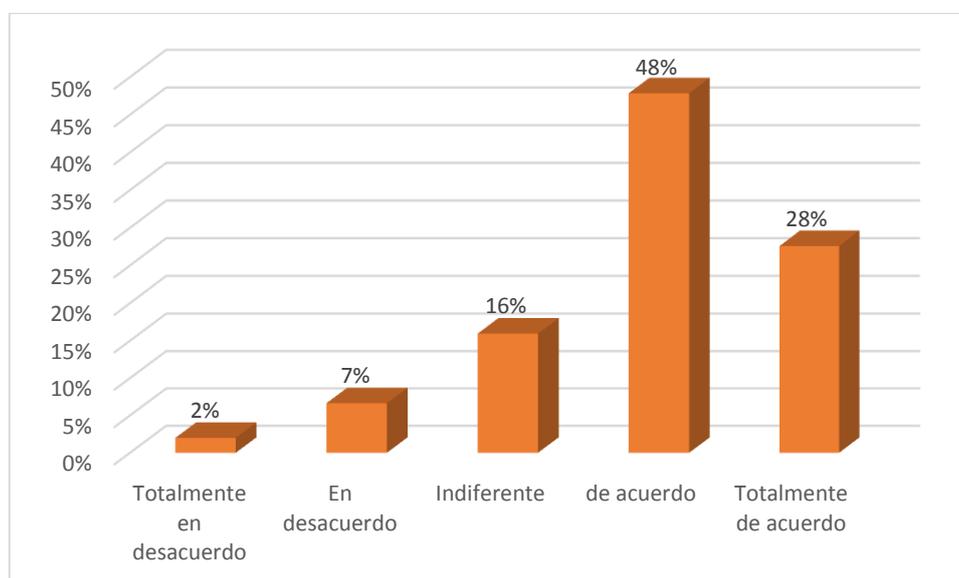


Figura 14. Considero adecuada la ubicación del edificio de la Biblioteca Central

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 14 se observó que el 76% de los encuestados indicaron que la ubicación de la Biblioteca Central es la más adecuada, mientras el 16% se mostraron indiferentes y el 9% encontraron inadecuada su ubicación.

Tabla 17: Considero suficiente la cantidad de asientos asignados a las salas de lectura de la Biblioteca Central.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	9%
En desacuerdo	30	10%
Indiferente	82	27%
de acuerdo	130	43%
Totalmente de acuerdo	33	11%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

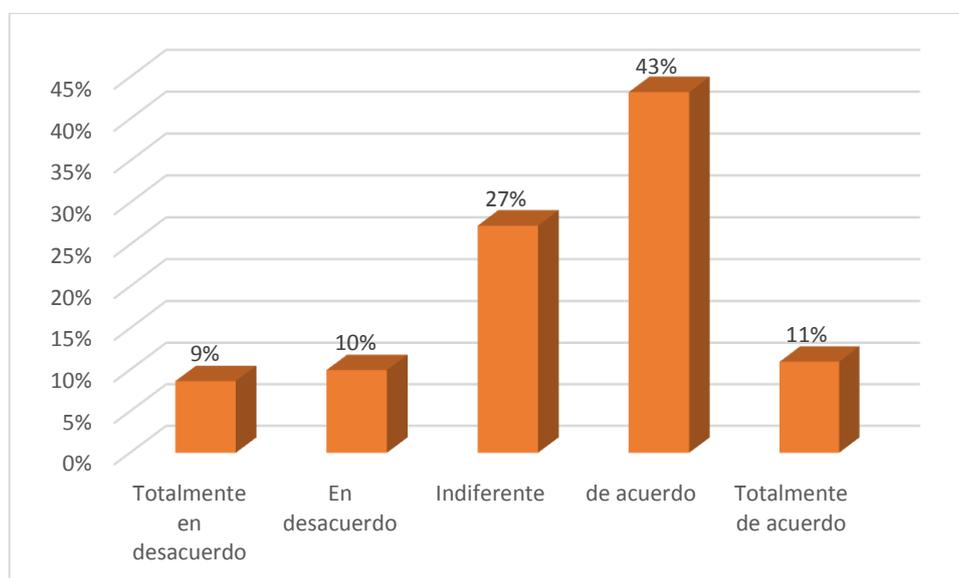


Figura 15. Considero suficiente la cantidad de asientos asignados a las salas de lectura de la Biblioteca Central

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 15 se observó que el 54% de los encuestados indicaron que la cantidad de asientos disponibles para la lectura en la Biblioteca Central es la más adecuada, mientras el 16% se mostraron indiferentes y el 19% señalaron como inadecuada la cantidad de asientos disponibles en las salas de lectura.

Tabla 18: Considero adecuado el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para la lectura dentro de sus instalaciones (cuenta con ambiente amplio, luz y ventilación).

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	7%
En desacuerdo	24	8%
Indiferente	62	21%
de acuerdo	144	48%
Totalmente de acuerdo	51	17%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

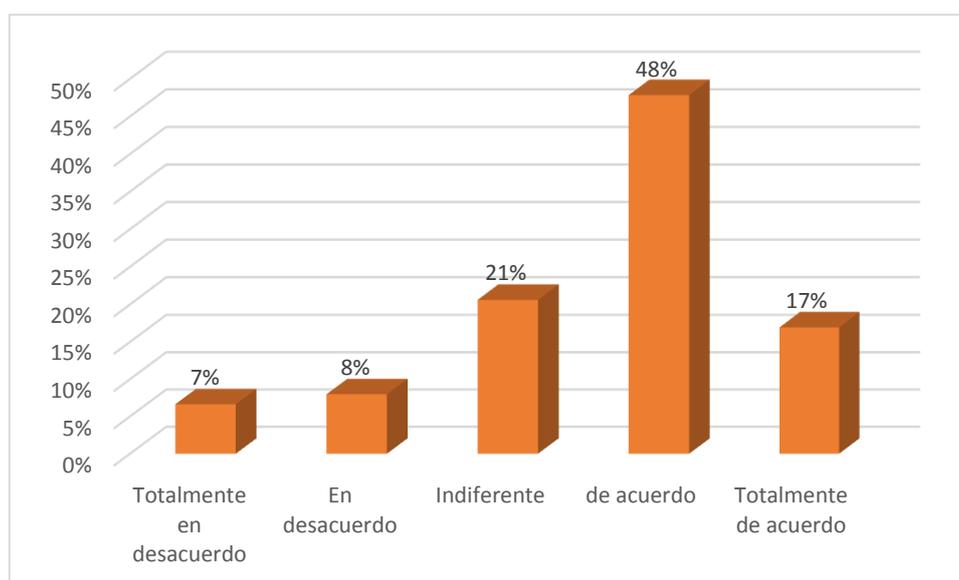


Figura 16. Considero adecuado el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para la lectura dentro de sus instalaciones (cuenta con ambiente amplio, luz y ventilación)

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 16 se observó que el 65% de los encuestados indicaron que el ambiente en las salas de lectura de la Biblioteca Central es la más adecuada para desarrollar trabajos académicos, mientras el 21% se mostraron indiferentes y el 15% señalaron como inadecuada los ambientes de las salas de lectura.

Tabla 19: Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la Biblioteca Central para el préstamo de libros.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	58	19%
En desacuerdo	60	20%
Indiferente	78	26%
de acuerdo	68	23%
Totalmente de acuerdo	37	12%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

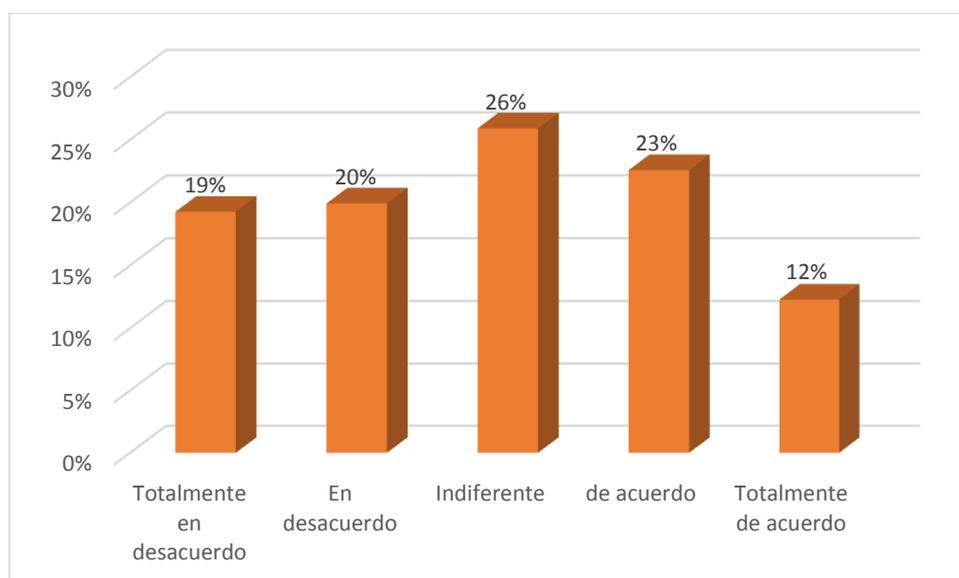


Figura 17. Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la Biblioteca Central para el préstamo de libros

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 17 se observó que el 35% de los encuestados indicaron que la cantidad de computadoras para el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central es la más adecuada, mientras el 26% se mostraron indiferentes y el 39% señalaron como insuficiente la cantidad de computadoras.

Tabla 20: Los ambientes asignados para el servicio de préstamo de libros son amplios y limpios.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	9%
En desacuerdo	32	11%
Indiferente	58	19%
de acuerdo	134	45%
Totalmente de acuerdo	49	16%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

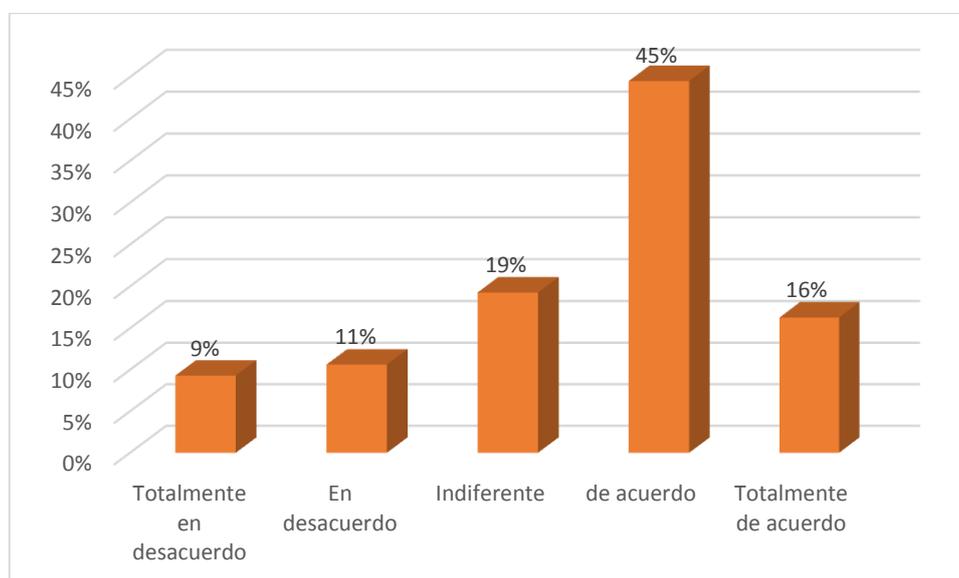


Figura 18. Los ambientes asignados para el servicio de préstamo de libros son amplios y limpios

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 18 se observó que el 61% de los encuestados indicaron que los ambientes asignados para el préstamo de libros en la Biblioteca Central son amplios y siempre se encuentran limpios, mientras el 19% se mostraron indiferentes y el 20% señalaron que los ambientes son inadecuados.

Tabla 21: El mobiliario y los equipos de cómputo de la Biblioteca Central me ofrecen la comodidad necesaria para el desarrollo de trabajos de investigación.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	7%
En desacuerdo	36	12%
Indiferente	74	25%
de acuerdo	128	43%
Totalmente de acuerdo	43	14%
Total	301	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

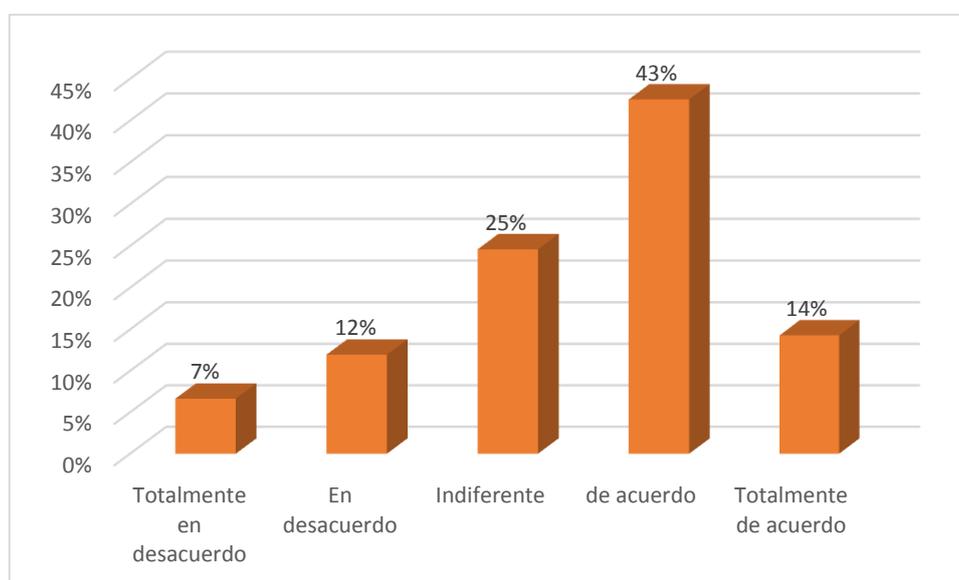


Figura 19. El mobiliario y los equipos de cómputo de la Biblioteca Central me ofrecen la comodidad necesaria para el desarrollo de trabajos de investigación

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Interpretación: En la figura 19 se observó que el 57% de los encuestados indicaron que el mobiliario y computadoras asignadas para el desarrollo de trabajos académicos en la Biblioteca Central son cómodos, mientras el 25% se mostraron indiferentes y el 19% señalaron que el mobiliario y computadoras son incómodas.

4.2 Prueba de hipótesis

Para contrastar la veracidad de hipótesis en la presente investigación, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, la cual permito comprobar que los resultados de la relación existente entre las variables en las hipótesis propuestas son positivas.

Prueba de Hipótesis general

H1: Los estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

H0: Los estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP NO se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El método estadístico que se aplicó para comprobar las hipótesis fue el chi – cuadrado (χ^2), por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calculó a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban).

El criterio para la comprobación de la hipótesis se definió así:

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es mayor de 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 22: Tabla cruzada Estándares de calidad*Grado de satisfacción de los usuarios

		Grado de satisfacción de los usuarios					Totalmente de acuerdo	Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
Estándares de calidad	Totalmente en desacuerdo	Recuento	20	0	0	0	0	20	
		Recuento esperado	1,3	2,5	5,3	8,0	2,9	20,0	
		% del total	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	
		En desacuerdo	Recuento	0	26	0	0	0	26
			Recuento esperado	1,7	3,3	6,9	10,4	3,7	26,0
			% del total	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
		Indiferente	Recuento	0	12	58	0	0	70
			Recuento esperado	4,7	8,8	18,6	27,9	10,0	70,0
			% del total	0,0%	4,0%	19,3%	0,0%	0,0%	23,3%
		De acuerdo	Recuento	0	0	22	112	0	134
			Recuento esperado	8,9	16,9	35,6	53,4	19,1	134,0
			% del total	0,0%	0,0%	7,3%	37,2%	0,0%	44,5%
		Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	8	43	51
			Recuento esperado	3,4	6,4	13,6	20,3	7,3	51,0
			% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	14,3%	16,9%
	Total		Recuento	20	38	80	120	43	301
			Recuento esperado	20,0	38,0	80,0	120,0	43,0	301,0
			% del total	6,6%	12,6%	26,6%	39,9%	14,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	908,389 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	637,685	16	,000
Asociación lineal por lineal	270,003	1	,000
N de casos válidos	301		

a. 8 casillas (32,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,33.

Como el valor de significancia (Valor crítico observado) $0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Concluyendo:

Que los estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP se relacionaron de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Tabla 24: Prueba de correlación de Pearson para hipótesis general

		Estándares de calidad	Grado de satisfacción de los usuarios
Estándares de calidad	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
Grado de satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Como $\text{sig}=0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula, al 99% de confianza se pudo concluir que las variables están relacionadas.

Del cuadro anterior tenemos que el valor del coeficiente correlacional de Pearson es 0.949 mayor de 0.2, por lo tanto, existió una correlación positiva de 94.9% entre las variables: estándares de calidad y grado de satisfacción de los usuarios.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: La cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

H0: La cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP NO se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es el chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calculó a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban).

El criterio para la comprobación de la hipótesis se definió así:

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es mayor de 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 25: Tabla cruzada Cantidad de libros*Grado de satisfacción de los usuarios

		Grado de satisfacción de los usuarios				Totalmente de acuerdo	Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo			
La cantidad de libros	Totalmente en desacuerdo	Recuento	12	0	0	0	12	
		Recuento esperado	,8	1,5	3,2	4,8	12,0	
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	
		En desacuerdo	Recuento	8	26	0	0	34
		Recuento esperado	2,3	4,3	9,0	13,6	34,0	
		% del total	2,7%	8,6%	0,0%	0,0%	11,3%	
		Indiferente	Recuento	0	12	58	0	70
		Recuento esperado	4,7	8,8	18,6	27,9	70,0	
		% del total	0,0%	4,0%	19,3%	0,0%	23,3%	
		De acuerdo	Recuento	0	0	22	98	120
		Recuento esperado	8,0	15,1	31,9	47,8	120,0	
		% del total	0,0%	0,0%	7,3%	32,6%	39,9%	
		Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	22	65
		Recuento esperado	4,3	8,2	17,3	25,9	65,0	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%	21,6%	
	Total	Recuento	20	38	80	120	43	301
		Recuento esperado	20,0	38,0	80,0	120,0	43,0	301,0
		% del total	6,6%	12,6%	26,6%	39,9%	14,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	696,255a	16	,000
Razón de verosimilitud	567,029	16	,000
Asociación lineal por lineal	258,216	1	,000
N de casos válidos	301		

a. 10 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

Como el valor de significancia (Valor crítico observado) $0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Concluyendo:

Que la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Tabla 27: Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 1

		La cantidad de libros	Grado de satisfacción de los usuarios
La cantidad de libros	Correlación de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
Grado de satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Como $\text{sig}=0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula, al 99% de confianza se concluyó que las variables están relacionadas.

Del cuadro anterior tenemos que el valor del coeficiente correlacional de Pearson fue 0.928 mayor de 0.2, por lo tanto, existió una correlación positiva de 92.8% entre las variables: cantidad de los libros y grado de satisfacción de los usuarios.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: El servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

H0: El servicio brindado en la Biblioteca Central USMP NO se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es el chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calculó a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban).

El criterio para la comprobación de la hipótesis se definió así:

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es mayor de 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 28: Tabla cruzada El servicio*Grado de satisfacción de los usuarios

		Grado de satisfacción de los usuarios				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
El servicio	Totalmente en desacuerdo	Recuento	20	0	0	0	20
		Recuento esperado	1,3	2,5	5,3	8,0	20,0
		% del total	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%
	En desacuerdo	Recuento	0	38	4	0	42
		Recuento esperado	2,8	5,3	11,2	16,7	42,0
		% del total	0,0%	12,6%	1,3%	0,0%	14,0%
	Indiferente	Recuento	0	0	76	10	86
		Recuento esperado	5,7	10,9	22,9	34,3	86,0
		% del total	0,0%	0,0%	25,2%	3,3%	28,6%
	De acuerdo	Recuento	0	0	0	110	120
		Recuento esperado	8,0	15,1	31,9	47,8	120,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	36,5%	39,9%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	0	33
		Recuento esperado	2,2	4,2	8,8	13,2	33,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,0%
Total	Recuento	20	38	80	120	301	
	Recuento esperado	20,0	38,0	80,0	120,0	301,0	
	% del total	6,6%	12,6%	26,6%	39,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1019,140a	16	,000
Razón de verosimilitud	708,727	16	,000
Asociación lineal por lineal	281,378	1	,000
N de casos válidos	301		

a. 7 casillas (28,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,33.

Como el valor de significancia (Valor crítico observado) $0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Concluyendo:

Que el servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Tabla 30: Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 2

		El servicio	Grado de satisfacción de los usuarios
El servicio	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
Grado de satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Como $\text{sig}=0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula, al 99% de confianza se puede concluir que las variables están relacionadas.

Del cuadro anterior tenemos que el valor del coeficiente correlacional de Pearson es 0.968 mayor de 0.2, por lo tanto, existió una correlación positiva de 96.8% entre las variables: servicio y grado de satisfacción de los usuarios.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

H0: Los ambientes de la Biblioteca Central USMP NO se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

El método estadístico que se aplicó para comprobar las hipótesis es el chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calculó a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento) E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban).

El criterio para la comprobación de la hipótesis se definió así:

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de significancia (Valor crítico observado) es mayor de 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 31: Tabla cruzada Los ambientes *Grado de satisfacción de los usuarios

		Grado de satisfacción de los usuarios				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Los ambientes	Totalmente en desacuerdo	Recuento	20	0	0	0	20
		Recuento esperado	1,3	2,5	5,3	8,0	20,0
		% del total	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%
	En desacuerdo	Recuento	0	24	0	0	24
		Recuento esperado	1,6	3,0	6,4	9,6	24,0
		% del total	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	Indiferente	Recuento	0	14	48	0	62
		Recuento esperado	4,1	7,8	16,5	24,7	62,0
		% del total	0,0%	4,7%	15,9%	0,0%	20,6%
	De acuerdo	Recuento	0	0	32	112	144
		Recuento esperado	9,6	18,2	38,3	57,4	144,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,6%	37,2%	47,8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	8	51
		Recuento esperado	3,4	6,4	13,6	20,3	51,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	16,9%
	Total	Recuento	20	38	80	120	301
		Recuento esperado	20,0	38,0	80,0	120,0	301,0
		% del total	6,6%	12,6%	26,6%	39,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	857,157a	16	,000
Razón de verosimilitud	602,706	16	,000
Asociación lineal por lineal	263,194	1	,000
N de casos válidos	301		

a. 8 casillas (32,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,33.

Como el valor de significancia (Valor crítico observado) $0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Concluyendo:

Que los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Tabla 33: Prueba de correlación de Pearson para hipótesis específica 3

		Los ambientes	Grado de satisfacción de los usuarios
Los ambientes	Correlación de Pearson	1	,937**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
Grado de satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,937**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

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

Como $\text{sig}=0.00 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula, al 99% de confianza se puede concluir que las variables están relacionadas.

Del cuadro anterior tenemos que el valor del coeficiente correlacional de Pearson es 0.937 mayor de 0.2, por lo tanto, existió una correlación positiva de 93.7% entre las variables: los ambientes y grado de satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se procedió a analizar, comparar e interpretar los resultados obtenidos después de comprobar la veracidad de la hipótesis de la presente investigación, con los resultados obtenidos en las investigaciones de otros autores.

Después de haber contrastado la hipótesis general propuesta en la presente investigación, sobre la relación de las variables mediante el método estadístico Chi cuadrado, esta dio como resultado un valor de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se comprueba: que los estándares de calidad se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de haber contrastado la hipótesis específica 1 propuesta en la presente investigación, sobre la relación de las variables mediante el método estadístico Chi cuadrado, esta dio como resultado un valor de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la

alterna, con lo cual se comprueba: que la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de haber contrastado la hipótesis específica 2 propuesta en la presente investigación, sobre la relación de las variables mediante el método estadístico Chi cuadrado, esta dio como resultado un valor de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se comprueba: que el servicio brindado en la Biblioteca Central USMP Central USMP se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de haber contrastado la hipótesis específica 3 propuesta en la presente investigación, sobre la relación de las variables mediante el método estadístico Chi cuadrado, esta dio como resultado un valor de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se comprueba: que los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Molina (2015) en su tesis titulada evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de

indicadores, señala que a pesar que los encargados de las bibliotecas trabajen en base a indicadores establecidos por sus propias instituciones, es necesario reemplazar esos indicadores por otros, para evaluar mejor el desempeño de las bibliotecas universitarias, además de contar con terminología adecuada, de realizar evaluaciones constantes que respondan a las necesidades de las instituciones, comparando las conclusiones mencionadas con las del presente trabajo de investigación, ambos resaltan la importancia de evaluar la calidad del servicio brindado por las bibliotecas universitarias, verificando el grado de satisfacción de los usuarios y conocer si estos vienen siendo evaluados por indicadores efectivos que respondan realmente a las necesidades de información de los usuarios.

En la tesis de Núñez (2015) titulada calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior, se concluyó indicando que la principal fortaleza durante la atención es la confianza que el personal infunde, comparándola con los resultados de la presente investigación se rescata la buena imagen que tiene el personal de la Biblioteca Central USMP en la mayoría de los alumnos, los cuales, resaltaron la disposición para ayudar y el conocimiento para absolver las dudas durante la atención.

Pilco (2014) en la tesis titulada evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: aplicación de la metodología LibQual+, obtiene como resultado que el nivel de calidad fue percibido de manera negativa por sus usuarios, por ello se considera como

medianamente satisfecho, es decir no cumplen a cabalidad sus expectativas, en cuanto a los resultados obtenidos en la presente investigación la mayor parte de los usuarios de la Biblioteca Central USMP, consideran que los estándares de calidad implementados en la biblioteca logran satisfacer las necesidades de información de los alumnos.

CONCLUSIONES

Después de aplicar la prueba de correlación de Pearson a la hipótesis general, se obtuvo un valor del coeficiente correlacional de 0.949 mayor de 0.2, por lo tanto, se comprobó que existe una correlación positiva de 94.9% entre las variables: estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de aplicar la prueba de correlación de Pearson a la hipótesis específica 1, se obtiene un valor del coeficiente correlacional de 0.928 mayor de 0.2, por lo tanto, decimos que existe una correlación positiva de 92.8% entre las variables: cantidad de los libros de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de aplicar la prueba de correlación de Pearson a la hipótesis específica 2, se obtiene un valor del coeficiente correlacional de 0.968 mayor de 0.2, por lo tanto, decimos que existe una correlación positiva de 96.8% entre las variables: nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP

y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Después de aplicar la prueba de correlación de Pearson a la hipótesis específica 3, se obtiene un valor del coeficiente correlacional de 0.937 mayor de 0.2, por lo tanto, decimos que existe una correlación positiva de 93.7% entre las variables: ambientes de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.

Se conoce que la Biblioteca Central cuenta con material impreso (boletines y volantes) y tiene presencia en medios virtuales (páginas web y redes sociales), sin embargo no es suficiente, puesto que 100 alumnos que representa el 34% del total de los encuestados manifestaron desconocer las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo.

Se conoce que la Biblioteca Central promociona la realización de sus talleres de capacitación en el uso de los servicios que esta ofrece, mediante diferentes medios impresos y virtuales, sin embargo esto parece no ser suficiente, puesto que 74 alumnos que representa el 25% del total de los encuestados manifestaron desconocer la realización de los dichos talleres.

RECOMENDACIONES

Considerando que la Biblioteca Central al ser parte de la Universidad San Martín de Porres, se encuentra inmerso en las evaluaciones para los procesos de acreditación y licenciamiento, esto le brinda un mecanismo para verificar si cumple con las condiciones necesarias para poder brindar un buen servicio a los usuarios, sin embargo, se recomienda que la Biblioteca Central adapte los estándares diseñados específicamente para la evaluación de bibliotecas universitarias en sus aspectos de desarrollo como CABID o COBUN, los cuales permitirán una mejor evaluación con resultados específicos.

Se recomienda, seguir colaborando con el proceso de investigación de los docentes universitarios y alumnos, no solo recomendando el uso de libros físicos y virtuales, sino también proponiendo procedimientos que aseguren la calidad de la producción científica, aprovechando la disposición de los ambientes esto con la finalidad de favorecer el encuentro investigador y ayudando a promover la imagen del docente de la USMP como investigador en la comunidad.

Es recomendable que se reformule el plan actual de difusión de notas informativas donde se incluyan las nuevas adquisiciones y trabajos realizados por la Biblioteca Central, este plan debe incluir actualizar constantemente los periódicos murales, volantes y afiches los cuales deben ser colocados en lugares estratégicos no solo de la biblioteca, sino también de la sede Santa Anita, para que los alumnos puedan visualizarlo fácilmente.

Dentro del plan de difusión de notas informativas de la Biblioteca Central, se debe incluir información acerca de la programación de los talleres de capacitación que organiza la Biblioteca Central, además de agregar las fotos de los talleres realizados, que deje constancia del trabajo en capacitación que se viene realizando.

Los talleres de capacitación además del uso de los servicios de la Biblioteca Central y de las bases de datos, deben incluir temas relacionados al proceso de investigación, como es el caso del uso del formato APA para citar y referenciar publicaciones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alcalde, P. (2008). *Calidad*. Madrid, España: Thomson.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Angel, J. (2011). Gestión de procesos (o gestión por procesos). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=6&docID=3201706&tm=1533606710253>
- Briones, G. (1998). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. (1a ed.). México: Trillas.
- Caparó, K. (2005). *Aplicación de normas de calidad en la evaluación del Servicio de Circulación de Documentos del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cea, M. (2004). *Métodos de encuesta: teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid, España: Síntesis.
- Chiong, L. (2012). *Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: una experiencia con libqual+TM*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cuesta, A., (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioteca_fmhsp/reader.action?ppg=6&docID=4823872&tm=1536766382758
- Espinoza, N. (1995). *Antología de la administración*. Lima, Perú: San Marcos.

- Gimeno, J. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- González, G., Domingo, N. & Pérez, M. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=51&docID=3216137&tm=1526679175991>
- Gutierrez, C. (2016). Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/914694633?accountid=14747>
- Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación. (1a ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera-Viedma, E. & López-Gijón, J. (2008). El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios. Granada. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_LINEA3_07-11/IIPE_Modelo_LibQUAL_y_SECABA_2008.pdf
- Juran, J. (Ed.). (1999). Manual de control de la calidad. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- López, L. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas. Recuperado de

[http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=66
&docID=4849804&tm=1526676927010](http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=66&docID=4849804&tm=1526676927010)

- López-Gijón, J., Ávila-Fernández, B., Pérez-Gálvez, I., & Herrera-Viedma, E. (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. *El Profesional De La Información*, 19(3), 255-259. Recuperado de doi:10.3145/epi.2010.may.05.
- Mazabel, C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización: de lo cualitativo a lo cuantitativo*. Lima, Perú: Centro de Investigaciones de Recursos Humanos.
- Medina, A., & Torres, E. (2005). *Distribución de valor al usuario: una cuestión de expectativas y satisfacción*. Santiago de Chile, CL: Red Panorama Socioeconómico. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=3163400&tm=1522806962736>
- Molina, S. (2015). *Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores*. (Tesis doctoral), Universitat de Barcelona, Barcelona, España.
- Morales, V. y Hernández, A. (junio, 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. *efdeportes.com*, 10(73). Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Núñez, D. (2015). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la educación superior*. (Tesis doctoral), Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Parra, L. C. (2006). *Indicadores de gestión en el área de gestión humana, y su importancia en las organizaciones*. *El Ágora USB*, 6(1), 19-28.

- Pérez, J. (1994). Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. (1a ed.). Madrid, España: Esic.
- Pérez, J. (2004). Gestión por procesos: cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización. Madrid, España: Esic.
- Perú, Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. (2013). Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias 2008. Lima, Perú: CONEAU.
- Pilco, O. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN: aplicación de la metodología LibQual+. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Quijano, V. (2004). Cumplir enriquece... logre la satisfacción de sus clientes. México, D.F.: Gasca Sicco.
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (noviembre, 2016). La teoría de confirmación-desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula. Trabajo presentado en el VI Congreso CLABES, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Reichheld, F. (2006). La pregunta decisiva: convierta a sus clientes en promotores para incrementar el beneficio y asegurar el crecimiento. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Rodríguez, M. & Uribe, L. (2009). Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista, agosto de 2003. Bogotá, CO: Red Revista Lasallista de Investigación. Recuperado de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=3180194&tm=1522806923168>

Rosander, A. C. (1994). Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. (1a ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Ruiz, F. (2016). Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios. (Tesis de licenciatura), Universidad de Piura, Piura, Perú.

Sánchez-Hernández, R., Martínez-Tur, V., González-Morales, M., Ramos, J., & Peiró, J. (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Psicothema*, 21(3), 421-426. Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=43515699&lang=es&site=ehost-live>

Sistema Nacional de Bibliotecas (Perú). Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas y Especializadas. (2008). Indicadores de gestión de bibliotecas universitarias. Lima: COBUN. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B77GYeo1UwT2MGM3YTJkMWItYjkzMy00MTcwLTk3ODMtZTQ2ZjdmMzgxM2I2/view?hl=en>

Sosa, M. (2005). Iso 9002: 1994 costos de implementación: ventajas y desventajas. Córdoba: El Cid Editor. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=3161530&tm=1523890402875>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2015). El modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. Lima: SUNEDU. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/>

bitstream/handle/123456789/4565/El%20Modelo%20de%20Licenciamiento%20y%20su%20Implementaci%C3%B3n%20en%20el%20Sistema%20Universitario%20Peruano.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Tello, R. (2004). Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Research Libraries. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Vargas, C. (2016). Estándares de calidad en el desarrollo de capacidades investigativas y la elección de modalidades de obtención de la licenciatura en estudiantes de la Facultad de Ciencias. (Tesis de licenciatura), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Yamada, G. (Ed.). (2013). Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú. Lima, Perú: Universidad del Pacífico: Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Zamudio, I. & Cardoso, S. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Bogotá, CO: Red Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=3203473&tm=1522806835133>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos o instrumentos
<p>General: ¿De qué manera los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP se relacionan con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?</p> <p>Específicos: ¿De qué manera la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relaciona con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018? ¿De qué manera el nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018? ¿De qué manera los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018?</p>	<p>General: Determinar la relación existente entre los estándares de calidad de la Biblioteca Central de la USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.</p> <p>Específicos: Determinar la relación existente entre la cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018. Determinar la relación existente entre el nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018. Determinar la relación existente entre los ambientes de la Biblioteca Central USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.</p>	<p>General: Los estándares de calidad de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.</p> <p>Específicos: La cantidad de libros de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018. El nivel de servicio brindado en la Biblioteca Central USMP se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018. Los ambientes de la Biblioteca Central USMP se relacionan de manera significativa con el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la Sede Santa Anita pertenecientes al segundo semestre del año 2018.</p>	<p>Variable uno Estándares de calidad de la Biblioteca Central.</p>	Colección	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de libros • Acceso a las bases de datos • Variedad temática en la colección 	Encuesta con un instrumento: cuestionario basado en la escala de Likert.
				Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de servicios • Personal disponible para atención al usuario • Charlas de capacitación 	
				Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Edificio de biblioteca • Superficie destinada a las salas de lectura • Ambiente asignado para el préstamo de libros 	
			<p>Variable dos Grado de satisfacción de los usuarios.</p>	Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de necesidades de información • Disponibilidad de libros • Colección actualizada 	
				Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en el acceso y búsqueda de la información • Atención del personal • Materiales para la orientación en el servicio de atención 	
				Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de asientos para lectura • Disponibilidad de los equipos de cómputo y mobiliarios • Ergonomía en los equipos de cómputo y mobiliarios 	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

La siguiente encuesta de satisfacción nos permitirá conocer tu punto de vista acerca de los servicios que ofrece la biblioteca y a la vez nos permitirá mejorarlos, le rogamos tome su tiempo para responder las siguientes preguntas.

Sexo: Masculino Femenino

Califique su nivel de satisfacción de acuerdo a las siguientes afirmaciones:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Utilizo el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debo realizar mis trabajos académicos.					
2. Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central.					
3. Considero fácil el acceso remoto a las bases de datos académicas: Ebsco Host, Proquest y E-libro.					
4. Encuentro los libros necesarios para realizar mis trabajos académicos, después de realizar la búsqueda en el catálogo de la Biblioteca Central.					
5. La variedad de temas disponibles en los libros y bases de datos son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación.					
6. Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo.					
7. Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios que la Biblioteca Central pone a mi disposición.					
8. El proceso de búsqueda, solicitud y préstamo del material de la biblioteca, lo realizo de manera rápida y sencilla.					
9. Encuentro personal de biblioteca disponible al momento de realizar el servicio de préstamo de libros.					
10. El personal que labora en la Biblioteca Central demuestra buen trato, disposición para ayudar y conocimiento para resolver mis dudas y/o necesidades de información.					
11. La Biblioteca Central organiza charlas de capacitación para el uso de los servicios que esta ofrece.					
12. La Biblioteca Central dispone de afiches, guías, trípticos u otros materiales de orientación con información precisa acerca del uso de los distintos servicios y medios para mantener una comunicación frecuente.					
13. Considero adecuada la ubicación del edificio de la Biblioteca Central.					

14. Considero suficiente la cantidad de asientos asignados a las salas de lectura de la Biblioteca Central.					
15. Considero adecuado el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para la lectura dentro de sus instalaciones (cuenta con ambiente amplio, luz y ventilación).					
16. Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la Biblioteca Central para el préstamo de libros.					
17. Los ambientes asignados para el servicio de préstamo de libros son amplios y limpios.					
18. El mobiliario y los equipos de cómputo de la Biblioteca Central me ofrecen la comodidad necesaria para el desarrollo de trabajos de investigación.					

Gracias por completar la encuesta.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca central USMP 2018

Nombre del maestrista y/o doctorante: Juan Carlos Carranza Avalos

Experto: Erica De Paz Berrospi.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		x			

Observaciones: No presenta. En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Lima, 21 de agosto de 2018



Erica De Paz Berrospi

09631501

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP - 2018.
 Nombre del Maestría Y/o doctorante: JUAN CARLOS CARRANZA AVALOS
 Experto: Mg. LORENA AVALOS MOLLESA.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones:.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 04 junio 2018



.....
Firma del experto

DNI 42694456.

Santa Anita, 15 de agosto de 2018.

CARTA N° 004-2018-CAEG-USMP.

Señor
JUAN CARLOS CARRANZA AVALOS
Jefe de Prácticas en la Biblioteca de la
Facultad de Ciencias de la Comunicación,
Turismo y Psicología.
USMP.
Presente. -

REF.: ENCUESTA A LOS ALUMNOS DEL II CICLO SEMESTRE ACADÉMICO 2018 – TURNO MAÑANA

Estimado señor:

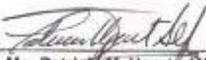
Me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente, y en atención al documento en referencia le comunicamos que su carta recibida el viernes 10 de agosto 2018; ha sido aceptada para realizar la Encuesta dirigida a los estudiantes de esta unidad Académica de Estudios Generales.

En tal virtud, mucho agradeceré a usted se sirva coordinar con los docentes la fecha y hora de dicha encuesta para no perjudicar el dictado de clases a los alumnos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,




Mg. Patricia M. Ugarte Alfaro
Coordinadora Académica
Unidad Académica de Estudios Generales

Gadys I*