



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

**Evaluación de la calidad de la biblioteca de la
Universidad Privada del Norte - Sede Lima Norte,
aplicando el modelo LibQual+**

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información

AUTOR

Ann Julieta GIRÓN RIVERA

ASESOR

Elizabeth Gladys ASCENCIO JURADO

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Girón, A. (2017). *Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual+*. [Informe profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

1427



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS



ESCUELA PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME PROFESIONAL

9-66
18

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de Grados, a los **diecinueve días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete**, a las once horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

- | | |
|---|------------|
| ▪ Alonso Estrada Cuzcano (Principal D.E.) | Presidente |
| ▪ Elizabeth Ascencio Jurado (Auxiliar T.C.) | Asesor |
| ▪ Karen Alfaro Mendives (Auxiliar T.P.) | Miembro |
| ▪ Henry Chávez Sánchez (Asociado T.P.) | Miembro |

Con el fin de recibir la sustentación del Informe Profesional **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LIMA NORTE, APLICANDO EL MODELO LIBQUAL+** presentado por la bachiller **ANN JULIETT GIRÓN RIVERA**.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números (15)

Letras (Quince)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad, que se le otorgue el título profesional de **Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información**.

Siendo las doce horas, concluyó el acto, por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado, firmando la presente Acta.

Dra. Karen Alfaro Mendives
Miembro

Dr. Alonso Estrada Cuzcano
Presidente



Lic. Henry Chávez Sánchez
Miembro

Letras mayúsculas del Perú y América

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
 CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	8
1.2 Antecedentes	9
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos	12
1.5 Método	12
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 La biblioteca universitaria.....	14
2.2.1 Características	15
2.2.2 Importancia	16
2.2.3 Servicios de información	17
2.2 Evaluación de la calidad	18
2.2.1 Calidad.....	18
2.2.4 Evaluación de la calidad de los servicios en la biblioteca universitaria.....	19
2.3 Modelos de evaluación de la calidad de los servicios	20
2.3.1 Evaluación de servicios de biblioteca según la norma ISO 11620	20
2.3.2 Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBUN)	21
2.3.3 Modelo ServQual	22
2.3.4 Modelo EFQM	23
2.3.5 Modelo ANECA	24
2.3.6 Modelo LibQual+	25

CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LIMA NORTE, APLICANDO EL MODELO LIBQUAL+

3.1	Universidad Privada del Norte	29
3.1.1	Reseña histórica	29
3.1.2	Visión, misión y valores	30
3.2	Biblioteca UPN	31
3.2.1	Reseña histórica	31
3.2.2	Organización administrativa	31
3.2.3	Infraestructura	33
3.2.4	Colección	34
3.2.5	Procesamiento técnico	35
3.2.6	Usuarios	35
3.2.7	Servicios de información de la biblioteca	36
3.3	Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte, aplicando el modelo LibQual+	40
3.3.1	Metodología	40
3.3.2	Población y muestra	41
3.3.3	Análisis e interpretación de los resultados	42
3.3.4	Análisis de las dimensiones del cuestionario	46
3.3.4.1	Dimensión compromiso con el servicio	46
3.3.4.2	Dimensión biblioteca como lugar	47
3.3.4.3	Dimensión control de la información	49

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LIMA NORTE

4.1	Propuesta de un plan de mejora de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte – Sede Lima Norte	54
4.1.1	Objetivo	54
4.1.2	Dimensión compromiso con el servicio	54
4.1.3	Dimensión biblioteca como lugar	56
4.1.4	Dimensión control de la información	56
4.1.5	Recursos necesarios	57
4.1.5.1	Recursos humanos	57
4.1.5.2	Recursos tecnológicos	58
4.1.6	Cronograma	59
4.2	Presupuesto	60
	CONCLUSIONES	62
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Organigrama de la UPN.....	32
Gráfico N° 2 Usuarios según sexo	43
Gráfico N° 3 Usuarios según rango de edad	44
Gráfico N° 4 Usuarios según especialidad	45
Gráfico N° 5 Estudiantes encuestados por facultad	45
Gráfico N° 6 Compromiso con el servicio	47
Gráfico N° 7 Biblioteca como lugar.....	48
Gráfico N° 8 Control de la información	50
Gráfico N° 9 Zona de tolerancia	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Personal de biblioteca	9
Tabla N° 2 Metodología LibQual+	27
Tabla N° 3 Personal de biblioteca	32
Tabla N° 4 Colección de la Biblioteca UPN – Sede Lima Norte.....	34
Tabla N° 5 Estadísticas por año de biblioteca	37
Tabla N° 6 Tipos de usuario.....	41
Tabla N° 7 Afijación proporcional	42
Tabla N° 8 Usuarios de la biblioteca según edad	43
Tabla N° 9 Usuarios según la especialidad	44
Tabla N° 10 Compromiso con el servicio	46
Tabla N° 11 Biblioteca como lugar	48
Tabla N° 12 Control de la información.....	50
Tabla N° 13 Comparación de las dimensiones del LibQual+	51
Tabla N° 14 Zona de tolerancia.....	52
Tabla N° 15 Recurso humano encargado de las actividades	58
Tabla N° 16 Equipos tecnológicos de biblioteca a renovar	59
Tabla N° 17 Cronograma de actividades.....	60
Tabla N° 18 Presupuesto	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación evalúa la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de la Universidad Privada del Norte, aplicando la metodología LibQual+, para ello, se estableció como objetivos: conocer el grado de satisfacción que los usuarios tienen referente a los servicios de la biblioteca y proponer un plan de mejora por cada dimensión analizada: “biblioteca como lugar (percepción del ambiente físico)”, “control de la información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales)” y “compromiso con el servicio (atención que brinda el personal)”.

La metodología empleada es de tipo descriptiva, como herramienta se utilizó el cuestionario LibQual+, considerando (22) ítems con una escala de evaluación del 1 al 9. Se aplicó el cuestionario durante el semestre académico 2017-1 enviándose masivamente a los correos de los usuarios (pregrado, workink adult, postgrado, docentes y personal administrativo), del análisis se identificaron que las tres dimensiones tienen un nivel de superioridad negativo, esto demuestra que la calidad del servicio en biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado.

Finalmente, con los resultados obtenidos se plantearon propuestas de mejora por cada dimensión, como: *gestionar espacios, cambiar el mobiliario* y elaborar un *DSI (estudiantes)*, para que los usuarios dispongan de un lugar confortable, acogedor, libre de ruido y con acceso a todos los recursos de la biblioteca.

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias, en la actualidad se han convertido en un espacio transformador del conocimiento aportando valor a las funciones centrales de la universidad, contribuyendo a la calidad de la enseñanza – aprendizaje y facilitando el acceso a la información. Durante los últimos años la evaluación de los servicios en las bibliotecas universitarias ha sido esencial para evidenciar una buena gestión, por consiguiente, evaluar las actividades que desempeña el personal ha sido objeto de múltiples estudios y la gran mayoría define la “*calidad de los servicios*” como la percepción que los usuarios tienen del servicio ofrecido.

La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias ha tomado fuerza debido al nivel exigente de los usuarios junto a la explosión de competencia procedente de otras universidades y sus diversos procesos, sistemas y organizaciones, el cual es un factor determinante para la competitividad. Hoy en día, para medir y evaluar la calidad se cuenta con normativas y modelos de evaluación, siendo la norma internacional ISO 11620 la pionera en evaluar la calidad en bibliotecas universitarias, por otra parte, se tiene a los modelos de evaluación como EFQM, ANECA, entre otros, en el ámbito nacional se encuentra COBUN el cual desarrolla lineamientos de gestión y herramientas para monitorear la calidad del servicio en las bibliotecas universitarias.

La presente investigación tiene por finalidad evaluar los servicios que brinda la biblioteca de la Universidad Privada del Norte – sede Lima Norte, aplicando la metodología LibQual+, la cual nos dará un alcance de las percepciones que los usuarios tienen sobre los servicios de la biblioteca, identificando sus debilidades y falencias para implementar un plan de mejora por dimensiones.

La organización del informe profesional se estructura de la siguiente manera:

El primer capítulo, describe el desarrollo de la investigación, se explica el problema identificando los objetivos planteados, los antecedentes, la justificación y metodología aplicada.

En el segundo capítulo, se plantea el marco teórico y se aborda todo lo referente a bibliotecas universitarias, evaluación de servicios en bibliotecas y se mencionará los tipos de modelos de evaluación de la calidad de los servicios.

En el tercer capítulo, se describe la información institucional de la Universidad Privada del Norte y la biblioteca – sede Lima Norte. Se analizan los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios utilizando la metodología LibQual+.

En el cuarto capítulo, se propone un plan de mejora por dimensiones: *“compromiso con el servicio”*, *“biblioteca como lugar”* y *“control de la información”*, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, las cuales se encuentran en relación con los objetivos propuestos.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La biblioteca universitaria es una institución que tiene una función preponderante dentro de la formación académica del estudiante. Se caracteriza por brindarle a sus estudiantes, docentes e investigadores un servicio de calidad de acuerdo a sus necesidades.

En la actualidad es importante que la biblioteca universitaria brinde calidad en sus servicios, una de las herramientas que les permitirá determinar la calidad de sus servicios desde la gestión, es la metodología LibQual+, porque permitirá conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios.

La Biblioteca de la Universidad Privada del Norte - sede Lima Norte inicia sus labores en el año 2010. En la actualidad, su acervo bibliográfico y hemerográfico ha tenido un crecimiento significativo, además de la adquisición de nuevos recursos virtuales se implementó un sistema integrado de bibliotecas llamado ALEPH el cual permitió un contacto directo, de colaboradores a estudiantes, no obstante, se debe mencionar que en la actualidad no se han evaluado los servicios y esto genera incertidumbre en los colaboradores al no poder medir el grado de satisfacción de los usuarios.

En lo que respecta infraestructura, tiene limitaciones y deficiencias en el acceso a los ambientes, debido a que no se encuentran integrados en uno solo, sino dividido en tres: en el primer ambiente se encuentra la sala de lectura, salas de trabajo, los equipos de autopréstamo, catálogos online y la colección general (estantería abierta), en el segundo ambiente se ubican los módulos de pc individuales y salas de trabajo, por último, en el tercer ambiente se encuentra la colección de salud. El próximo año se tiene proyectado ampliar las instalaciones, porque el espacio no es suficiente para albergar el creciente número de usuarios, sobre todo en período de evaluaciones donde los alumnos hacen largas colas para ingresar a los ambientes y retirar el material o simplemente estudiar en las salas de lectura, de ahí la importancia en realizar

una evaluación de los servicios. Respecto al personal de biblioteca se cuenta con el siguiente:

Tabla N° 1
Personal de biblioteca

Cargo	Cantidad
Coordinadora de biblioteca	1
Asistente de biblioteca	2
Asistente de procesos técnico	1
Asistente de impresiones	1
Auxiliar de biblioteca	9
Promotor de id card	1
Practicante de biblioteca	1
Total	16

Elaboración propia

Si bien es cierto, se cumple con tener suficiente personal para brindar un servicio de calidad, la organización de los ambientes y el reducido espacio que los colaboradores tienen para desempeñar sus actividades genera incomodidad, que de una u otra forma al momento de desarrollar sus labores lo manifiestan, ocasionando en los usuarios una percepción errónea de la atención.

Por lo expresado es importante evaluar los servicios que se brindan de manera integral lo que conlleva aplicar la metodología LibQual+. Esta, nos permitirá identificar la situación real para mejorar la calidad de los servicios y la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca.

1.2 Antecedentes

En la actualidad, existen investigaciones sobre evaluación de los servicios de las bibliotecas universitarias con el uso de la herramienta LibQual+; a continuación, se presentan las siguientes investigaciones:

Cabrera (2016), en su Tesis Doctoral: *La evaluación de las bibliotecas de artes y humanidades cubanas: el caso de la biblioteca de la Universidad de las Artes*, se concluyó que la evaluación tuvo un efecto beneficioso al momento de diagnosticar el uso de los recursos y se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios, el impacto fue positivo dentro de la comunidad artística y docente en la Universidad de las Artes.

Núñez (2015), en su Tesis Doctoral: *Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM)*, menciona que en la dimensión “control de la información” los estudiantes desconocen los recursos de información existentes en la biblioteca central, los usuarios percibieron el excelente trato del personal de circulación, pero identificaron que los ambientes de la biblioteca no son óptimos para realizar sus actividades académicas.

Pilco (2014), en su Informe Profesional: *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN: aplicación de la metodología LibQual+*, menciona que los alumnos de pregrado tienen un nivel de adecuación en dos de las tres dimensiones evaluadas, es decir en la dimensión “acceso a la información” se concluyó que los usuarios presentan dificultad al momento de realizar la búsqueda de recursos, en la dimensión “servicio” los usuarios percibieron amabilidad y buen trato de parte del personal pero carecían de técnicas de búsqueda de información y por último en la dimensión “infraestructura” consideran que el espacio es insuficiente para realizar su actividades académicas.

Chiong (2013) en su Informe Profesional titulado: *Calidad de la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: una experiencia con el LibQual+*, se logró determinar que el conocimiento, cortesía personal y la infraestructura presentan valores favorables por encima de los valores mínimos. En cuanto a colección presenta deficiencias; debido a que debe actualizarse el material bibliográfico.

Fiestas (2013), en su Informe Profesional titulado: *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Mayor de San Marcos utilizando el LibQual+*, evaluó la calidad de los servicios en la biblioteca de la facultad de Farmacia y Bioquímica, se aplicó la encuesta a 287 usuarios, encuestando al 30% de la población total. El resultado principal de la investigación fue, el deficiente servicio que brinda la biblioteca.

Díaz (2010), en su Informe Profesional titulado: *percepción de los usuarios-investigadores sobre la calidad de los servicios de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú*, aplicando el LibQual+, se evaluó la calidad de los servicios; el tipo de estudio fue exploratorio la muestra de usuarios fue en un 20% (40 usuarios) atendidos durante el mes de diciembre 2009. Se identificó que en la dimensión “control de la información” hay severas deficiencias en acceso y ubicación de la información.

Baquerizo (2009), en su Informe Profesional titulado: *El servicio de consulta en Sala de Investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+*, en donde se describió la percepción del usuario investigador sobre la calidad del servicio especializado, al ser una prueba piloto se consideró como muestra 44 usuarios. Del estudio se concluyó que las dimensiones “valor efectivo del servicio” y “biblioteca como lugar” no son adecuadas.

1.3 Justificación

La biblioteca universitaria se ha convertido en un espacio transformador del conocimiento y va evolucionando continuamente a los cambios de la sociedad, por ende, es importante que sus procesos, servicios, recursos, así como la satisfacción del usuario sean de calidad para lograr la excelencia. En ese sentido las bibliotecas están en la necesidad de mejorar de manera permanente la gestión y los procesos internos con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

En ese contexto, la Universidad Privada del Norte, consiente de la importancia en brindar estándares de calidad, aplica procesos de mejora continua a cada una de sus áreas. Actualmente, sus carreras se encuentran acreditadas por la *SINEACE* y *ICACIT*, instituciones que poseen prestigio a nivel nacional e internacional.

El propósito del presente informe es dejar un aporte referente al tema en la UPN, ya que hasta el momento en la biblioteca, no han evaluado los servicios. Aplicar la metodología LibQual+ permitirá conocer la percepción que los usuarios tienen acerca del servicio brindado, al finalizar el proceso de evaluación se pretende propiciar el cambio de actitud y aptitud de los colaboradores, además de implementar un plan de mejora por dimensiones para elevar y mejorar la calidad de los servicios.

1.4 Objetivos

- Objetivo general

Describir, analizar y evaluar la calidad de los servicios que brinda la Biblioteca de la UPN.

- Objetivos específicos

- a) Describir y analizar la situación actual de la biblioteca de la UPN.
- b) Conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda la biblioteca utilizando la metodología LibQual+.
- c) Proponer un plan de mejora de las dimensiones analizadas.

1.5 Método

La investigación es de carácter descriptivo, como técnica de investigación se utilizará la revisión documental para conocer los antecedentes de la biblioteca, como: el plan operativo, estadísticas de atención, reglamento de servicios, protocolo de atención, procedimientos, inventario de la colección, entre otros; los cuales se extraerán datos e indicadores relevantes para la investigación.

Asimismo, se aplicará el método de evaluación LibQual+, herramienta que ayudará a medir la percepción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca, el instrumento de recolección de la información, permitirá conocer la opinión del usuario en relación a su apreciación de los servicios y recursos informativos de la biblioteca. La población consta de 3896 usuarios entre: alumnos de (pregrado, working adult, postgrado) docentes y personal administrativo, la muestra por encuesta fue de 838 usuarios y se empleó el muestreo estratificado dividiendo la población en estratos (subpoblaciones) de acuerdo al tipo de usuario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 La biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias, ahora llamadas Centros de Información o Centros de Recursos para el Aprendizaje y la investigación (CRAI), tienen por finalidad fortalecer y actualizar los conocimientos que adquieren los estudiantes a lo largo de su vida académica. A continuación, algunos autores la definen:

La Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) citado por Orera (2005) la define como: “Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (p. 150).

Gómez (2002) manifiesta que la biblioteca universitaria es: “Una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines” (p. 38).

Para Pinto, Balague y Anglada (2007), la biblioteca universitaria es: “Prestataria de servicios para el desempeño de actividades docentes, de aprendizaje y de investigación y copartícipe en la formación continua de los estudiantes. Las actuales bibliotecas, tienen una creciente utilización de las tecnologías de la información, que han acelerado el paso de la información analógica a la información digital” (p. 366).

Gavilán (2008) menciona que: “En las últimas décadas paulatinamente se ha ido imponiendo la concepción anglosajona de la biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes. Triunfa la idea de que el conocimiento se produce desde la información, y en este sentido, la biblioteca hace universidad” (p. 3).

España, La Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN (2016) considera que:

La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad /Institución en su conjunto. La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales, realizando las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable. (p.1)

De acuerdo con estos conceptos se deduce que la biblioteca universitaria es considerada una institución relacionada directamente a la educación e investigación que pone a disposición de los usuarios información para la generación y transformación del conocimiento.

En el Perú, El Comité de Bibliotecas Universitarias Peruanas (2005) a través de su organismo COBUN, menciona que: “Impulsar el trabajo cooperativo de las bibliotecas universitarias ayuda a sistematizar los avances en cada institución y el aprendizaje logrado permitirá ofrecer servicios de calidad que satisfagan las demandas y expectativas de los usuarios” (p. 8).

Las bibliotecas universitarias están viviendo cambios profundos con relación a la docencia y la investigación, a lo largo del tiempo se han transformado los modelos de enseñanza es por ello que tienen la necesidad de innovar en sus instalaciones, espacios y servicios, los profesionales bibliotecarios deben mejorar y renovar todas sus habilidades, conocimientos y competencias. En la actualidad, todas las bibliotecas universitarias disponen de excelentes recursos virtuales (bases de datos, e-books, etc.) pero esto no es suficiente ya que sus recursos deberán ser difundidos mediante políticas de acceso abierto y repositorios institucionales.

2.2.1 Características

Las bibliotecas universitarias dan soporte a la institución, se caracterizan por el tipo de usuario y son principalmente centros comunicativos e informativos del conocimiento. En ella, el profesional bibliotecario cumple un rol fundamental en la formación e instrucción de los usuarios.

Para Orera (2005) las bibliotecas universitarias deben tener las siguientes características:

- Selecciona, trata y difunde información tanto en forma impresa como digital, con el apoyo de las tecnologías, los bibliotecólogos realizan búsquedas especializadas de información, en diferentes bases de datos, para ofrecerlas a los usuarios.
- El Internet y el uso de las tecnologías de la web 2.0 son imprescindibles; por ejemplo, el uso del correo electrónico y redes sociales es básico en la prestación y difusión de los servicios.
- Los servicios/productos se ofrecen tanto en los locales físicos de los que dispone la biblioteca como a través de visitas virtuales.
- Tener un sistema de información con objetivos comunes para toda la Universidad.
- Incremento de la cooperación interbibliotecaria. (pp. 33-35)

En conclusión, podemos mencionar que las bibliotecas universitarias deben adaptar estas características a sus realidades, y mientras mejor implementadas se encuentren en sus recursos (físicos y virtuales) los usuarios se beneficiaran.

2.2.2 Importancia

La importancia de las bibliotecas universitarias radica en brindar el soporte académico que la comunidad universitaria necesita para desarrollar sus actividades académicas, lo que implica formar usuarios con un juicio crítico y con habilidades en el manejo de técnicas de búsqueda de información.

Para Fuentes (2007), la importancia de la biblioteca universitaria es:

La biblioteca universitaria es cada vez más dinámica y pasa de estar centrada, de forma casi exclusiva en el tratamiento de sus fondos a tratar de proporcionar a sus usuarios, estudiantes y profesores, el máximo nivel de satisfacción, adecuándose a los nuevos métodos de estudio y de enseñanza, lo que conlleva a adoptar unas nuevas políticas bibliotecarias. (pp. 55-56)

De lo indicado, podemos entender que las bibliotecas universitarias deben apoyar los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, como antes del conocimiento reforzaran los hábitos y competencias informativas de los usuarios (internos y externos).

Para Merlo, citado por Orera (2005), la importancia radica en brindar servicios de acuerdo al perfil del usuario:

Las bibliotecas universitarias, más que muchos otros tipos de bibliotecas están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la información, a la investigación y a la docencia, que caracterizan a las bibliotecas de centros de enseñanza superior deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que se atiende. (p. 445)

En conclusión, la importancia de la biblioteca universitaria radica en la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios, sin embargo; para obtener dicha “*calidad*” se deben elaborar estrategias de gestión en cuanto a tener todos los recursos (virtuales y físicos) a disposición y contar con el personal idóneo de atención para cumplir con las expectativas de la comunidad universitaria.

2.3.3 Servicios de información

La esencia de toda institución que produce información es el usuario, partiendo de ese concepto se puede definir a los servicios de información como el enlace entre los usuarios y el universo de todos los recursos de información de la institución; sin embargo, un fallo en el proceso llevaría al fracaso de todo el servicio. A continuación, se precisan algunas definiciones:

Magan (2004) menciona que: “son los servicios dedicados a satisfacer personalmente las consultas de información realizadas por el usuario” (p. 350).

Los servicios de información son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas. (Chías, 2007, p. 36)

Según los diferentes conceptos, los servicios de información son los mecanismos que tienen las instituciones para atraer a los usuarios y proporcionarles todos los recursos informativos que requieran, cabe mencionar que las bibliotecas universitarias en la actualidad no solo brindan los clásicos servicios físicos, sino también el acceso a los recursos virtuales teniendo un abanico de opciones para los usuarios.

2.2 Evaluación de la calidad

2.2.1 Calidad

Existen infinidad de conceptos respecto a calidad, con el pasar de los años, diversos autores e instituciones han aportado en su definición enriqueciéndola conceptualmente. A continuación, se presentan algunos de ellos:

Según el diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (2001) define calidad como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor” (p. 250).

Según Ríos (2009) la norma ISO 11620: “Es la totalidad de las características y rasgos de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas” (p. 5).

Alcalde (2009) define calidad: “Como algo que va implícito en los genes de la humanidad y es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas” (p. 3).

En la actualidad, no existe una biblioteca que no describa a sus servicios como de alta calidad, los usuarios esperan ese plus en cada servicio que solicitan, por lo tanto, las bibliotecas deben implementar procesos de calidad y mejora continua para cada uno de sus servicios.

Para Hernon y Whitman (2001): “La calidad del servicio generalmente se define por la discrepancia entre las expectativas globales de los usuarios sobre los servicios de una biblioteca ideal y las percepciones de los servicios que ofrece una biblioteca” (p. 15).

Para establecer la calidad en los servicios de una biblioteca, se debe considerar ciertos factores como:

- Calidad de la comunicación. - se tienen en cuenta dos canales de comunicación externa (promoción e imagen de la biblioteca) e interna (procedimientos, manuales)

- Calidad orientada al usuario. - ligada directamente a la satisfacción del usuario; es decir la biblioteca debe establecer estrategias de atención de acuerdo con el tipo de usuario que tiene la biblioteca.
- Innovación de servicios. - se debe actualizar constantemente todos los recursos físicos y virtuales de la biblioteca.
- Infraestructura moderna. - ambientes cómodos, señalización correcta, zonas de silencio.
- Flexibilidad. - horarios de apertura continuados y en fines de semana.

2.2.4 Evaluación de la calidad de los servicios en la biblioteca universitaria

La evaluación es un proceso que tiene por objetivo determinar en qué medida se han logrado los objetivos o metas previamente organizadas y que supone un juicio de valor sobre la programación establecida. La evaluación adquiere importancia en la medida que se comprueba la eficacia y posibilita el perfeccionamiento de las actividades desarrolladas. A continuación, se detallarán algunas definiciones:

Arriola (2006) define evaluación:

Como un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados de la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca. (p. 39)

Gómez (2002) considera que:

La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se retroalimenta con los resultados. (p. 69)

En el campo bibliotecológico, Gonzales (2008) señala que:

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una BU permite asegurar a la sociedad que dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con un reconocimiento internacional y que, además, rinde cuentas con transparencia sobre los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y

comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal. (p.11)

En nuestro medio local tenemos instituciones que evalúan la calidad en las universidades, como es COBUN (Comité de Bibliotecas Universitarias) y CONEA (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria) las cuales tienen estándares establecidos que deben cumplir con el fin de brindar un servicio de calidad.

En conclusión, se define a la calidad en las bibliotecas universitarias, un conjunto de procesos estandarizados y llevados a cabo de manera permanente por todos los colaboradores de la Unidad de Información, con el fin de obtener la excelencia en el servicio brindado.

2.3 Modelos de evaluación de la calidad de los servicios

Existen diversos modelos para evaluar la calidad de los servicios, la principal característica para establecer distinciones es el tipo de metodología utilizada, dividiéndolos en estudios cuantitativos, cualitativos e integrales de los cuales podemos mencionar los siguientes:

2.3.1 Evaluación de servicios de biblioteca según la norma ISO 11620

La norma internacional ISO 11620: Indicadores de Rendimiento Bibliotecario, tiene como objetivo primordial facilitar la evaluación de todo tipo de bibliotecas, es por ello que se tiene un listado de indicadores de rendimiento, pautas y herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios y actividades bibliotecarias y también el uso de los recursos.

Según Martínez – Hervás & Yúfera (2014) la norma presenta las siguientes características: “Presenta un lenguaje común con definiciones estandarizadas internacionalmente y, además, la definición del indicador, su objetivo y la estructura de cálculo de los indicadores (numerador y denominador)”.

Luego de revisar diversas fuentes de información, se detallan los indicadores más importantes:

- Disponibilidad de la biblioteca. - cantidad de estudiantes que acuden a biblioteca, visita per cápita, porcentaje de usuarios activos, puestos de lectura per cápita.
- Disponibilidad de la información. - títulos localizados, circulación per cápita, material localizado, velocidad de atención.
- Acceso a la información. - capacidad básica para proporcionar los materiales.
- Indicadores de presupuesto. - aplica a todos los servicios de la biblioteca.

2.3.2 Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBUN)

En Perú, el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBUN) fue constituido en el año 2005 y se planteó como primera instancia una lista de indicadores para medir la calidad de los servicios y de las colecciones en diferentes tipos de bibliotecas, el cual servirá como guía. Fueron agrupadas en cinco grandes áreas:

1. Servicios y colección

- Uso de las colecciones
- Uso de la colección por área temática
- Disponibilidad de títulos
- Uso de las bases de datos
- Uso de artículos de revistas electrónicas
- Asistencia a las charlas de capacitación para los usuarios
- Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca

2. Infraestructura

- Superficie destinada a las salas de lectura
- Disponibilidad de puestos de lectura
- Disponibilidad de computadoras
- Disponibilidad de equipos audiovisuales

3. Presupuesto

- Presupuesto para la actualización de la colección

- Presupuesto para la actualización del material según área temática
 - Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento de software y hardware
 - Presupuesto destinado a capacitar el personal de biblioteca
 - Presupuesto destinado a la elaboración de material de difusión
 - Coste del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial
4. Personal
- Bibliotecarios profesionales por cada 1000 estudiantes.
 - Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 estudiantes
5. Procesos técnicos
- Tiempo del proceso de adquisición de un documento.
 - Tiempo empleado en el proceso de un ítem.

2.3.3 Modelo ServQual

El modelo SerQual (Service Quality) es el resultado de los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes centraron su investigación en preguntas como: ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿Qué dimensiones integran la calidad?, y ¿Qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad? definitivamente es un instrumento que tiene como objeto evaluar la calidad de servicios por medio de criterios establecidos, que rodean organizaciones de servicios.

Camisón, Cruz y González (2011) mencionan:

Los numerosos estudios empíricos basados en la aplicación de la escala ServQual han demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento genérico de medida de la distancia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable sin ajustes en cualquier actividad" "Los datos obtenidos del ServQual evalúan la calidad global del servicio, tal como la perciben los clientes, y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. (p. 922)

El modelo mide lo que el cliente espera de la organización y se divide en cinco dimensiones, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas. Con los datos obtenidos de la encuesta permitirá identificar y

cuantificar las 5 dimensiones que determinan el grado de satisfacción en los clientes, es decir la calidad de un servicio. Estas dimensiones son:

1. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y equipos de comunicación
2. Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio eficiente.
4. Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía: atención personalizada que las organizaciones tienen hacia sus clientes.

En la actualidad, el modelo se ha aplicado a diferentes organizaciones; sin embargo, su ejecución en bibliotecas resulta polémica, debido a que la mayor parte de especialistas mencionan que el modelo ServQual busca identificar la diferencia (gap) entre la expectativa del usuario con relación a la calidad del servicio ofrecido y su opinión con relación a los servicios de la biblioteca.

2.3.4 Modelo EFQM

Es uno de los modelos de la evaluación de la calidad más utilizados en diferentes ámbitos de Europa, diseñado por la European Foundation For Quality Management (EFQM).

González (2008) precisa que el modelo EFQM: “Es un “Modelo europeo” de gestión de la calidad, de la European Foundation of Quality Management, que permite detectar las fortalezas y debilidades de la institución evaluada, mediante el análisis de evidencias, información, datos e indicadores” (p. 18).

El Modelo EFQM es una herramienta para la gestión de la calidad total que posibilita orientar la organización hacia el cliente, siendo uno de sus beneficios la mejora continua de sus productos y/o servicios; el cual está sustentado en la autoevaluación basada en un análisis detallado de funcionamiento del sistema de gestión de la organización.

Aunque el modelo es único, existen tres versiones o adaptaciones de EFQM:

- Para grandes empresas.
- Pequeñas y medianas empresas.
- Sector público y organizaciones del voluntariado.

La aplicación del modelo EFQM permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de sus actividades, para luego establecer un diagnóstico de su situación. Además, este modelo es en sí mismo una herramienta de mejora porque, después de aplicarlo, la organización puede establecer líneas de mejora continua que pueden integrarse en el plan de calidad.

Alonso (2012) estructura al modelo EFQM como:

El modelo de excelencia de calidad EFQM está estructurado en nueve criterios o factores, que abarcan todos los ámbitos de la organización. Agrupados en dos grandes bloques: agentes facilitadores (Liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos, y procesos) analizan la forma en que la organización planea y ejecuta actividades. Resultados (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad, y resultados clave) estos dan información sobre los logros alcanzados. Todos estos criterios se desarrollan en diversos sub-criterios haciéndose operativos desplegando distintas áreas de diagnóstico y mejora. (p. 78)

Finalmente, se puede indicar que la base para implantar con éxito un sistema de gestión de calidad es conocer profundamente las características y necesidades de la organización.

2.3.5 Modelo ANECA

El modelo ANECA es una adaptación del modelo EFQM para las bibliotecas universitarias, en el que se analizan los distintos aspectos que se consideran relevantes dentro de una institución.

Balague (2007) afirma que: “ANECA, se inició en el año 2005 como un programa para la evaluación de los servicios de biblioteca de las universidades. El modelo de análisis de las bibliotecas ha sido elaborado por un grupo de académicos, bibliotecólogos y técnicos de la agencia” (p. 138).

El proceso consta de tres fases: autoevaluación, evaluación externa y final. En la última se lleva a cabo el plan de mejoras de la biblioteca y se identifican los indicadores de seguimiento del mismo, así como los posibles beneficios de su aplicación. El modelo ANECA sigue íntegramente el modelo EFQM y contempla las especificaciones de los servicios bibliotecarios.

A. Criterios de evaluación ANECA:

1. Elementos basados en datos:
 - 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etc.
 - 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos virtuales, etc.
 - 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.
2. Elementos relacionados con los procesos.
 - 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución
 - 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.
 - 2.3. Gestión, organización y procesos.
 - 2.4. Política de personal: capacitación, formación, promoción, etc.
3. Elementos relacionados con la mejora resultado de la evaluación.
 - 3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.
 - 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

2.3.6 Modelo LibQual+

LibQual+, se crea debido a un proyecto experimental que se basó en el modelo Servqual de Parasuraman, el cual mide la calidad, pero en el sector empresarial. LibQual+ es un instrumento que mide la percepción de los usuarios referente al servicio que brindan las bibliotecas académicas, el fin de la aplicación del cuestionario es identificar las áreas deficientes.

Gimeno (2008) menciona: “LibQual+ es un estándar para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen las bibliotecas, así como identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios” (p. 140).

Fushimi (2010) señala: “La metodología LibQual+ es una herramienta que permite conocer la calidad de los servicios que prestan una o varias unidades de información a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas” (p.107).

De las definiciones descritas se puede inferir que el modelo LibQual+ es una herramienta con metodología estandarizada cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen las bibliotecas, teniendo como base las percepciones subjetivas de los usuarios.

a) Objetivos de la encuesta LibQual+

El objetivo del instrumento es identificar las falencias y establecer un programa de calidad de los servicios en las bibliotecas.

Según Hernández, (2011) la encuesta LibQual+, persigue los siguientes objetivos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la provisión de servicios bibliotecarios.
- Ayudar a las bibliotecas a entender mejor las percepciones del usuario acerca de la calidad del servicio.
- Recoger e interpretar la retroalimentación del usuario en forma sistemática y a través del tiempo.
- Proveer a las bibliotecas de evaluaciones comparativas con sus instituciones pares.
- Identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario.
- Enriquecer las habilidades analíticas de los miembros del personal para interpretar y actuar sobre los datos recogidos. (p. 358)

b) Dimensiones de la herramienta LibQual+

Actualmente, la metodología está basada en tres dimensiones para evaluar la calidad del servicio.

Para Fushimi (2010) las dimensiones se entienden como:

- La biblioteca como lugar: espacio funcional, señalización y ambiente de estudio; está directamente vinculado a la percepción que tienen los usuarios de la infraestructura de la biblioteca.
- Control de la información: rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos; es decir, si los instrumentos de recuperación de información son eficaces para el usuario busque y encuentre la información de forma independiente.
- Compromiso con el servicio: empatía, responsabilidad, seguridad, confiabilidad. Es la percepción que tienen los usuarios acerca de la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen de generar confianza y seguridad en los usuarios. (p. 258)

Para una mejor interpretación de las dimensiones que evalúa la metodología LibQual+ se presenta la siguiente tabla:

Tabla N° 2
Metodología LibQual+

Dimensiones	¿Qué evalúa?
Compromiso con el servicio	Aspecto humano del personal: - Amabilidad - Cortesía - Empatía
Biblioteca como lugar	Infraestructura: - Disponibilidad de espacios - Distribución de espacios
Control de la información	Colección: - Disponibilidad bibliográfica - Cobertura bibliográfica - Disponibilidad de recursos virtuales

Elaboración propia

c) Estructura del cuestionario LibQual+

La encuesta consta de veintidós (22) preguntas. En cada pregunta hay que contestar a tres indicadores:

- Nivel mínimo de servicio mínimo exigible (VM), el servicio básico que espera el usuario en la atención.
- Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD), el usuario espera un servicio estándar.
- Nivel observado o de percepción del servicio (VO), aquel que el usuario considera que debería darse, y con el que quedaría totalmente satisfecho.

Cada uno de los niveles antes mencionados cuenta con una escala de puntuación de 1 a 9, siendo 1 el valor más bajo que se puede otorgar y 9 el valor máximo.

d) Eficacia de la herramienta LibQual+

Cualquier tipo de unidad de información puede emplear este modelo para solicitar, monitorear, entender y actuar sobre las opiniones que los usuarios tienen acerca de la calidad del servicio que brinda. Gracias a que su metodología no es compleja, ofrece confiabilidad en sus indicadores y es fácilmente adaptable a las necesidades de cada biblioteca, LibQual+ ha alcanzado amplia difusión mundial, convirtiéndose en un estándar para los estudios de evaluación de la calidad de las bibliotecas.

Para Herrera (2008), la eficacia del cuestionario es: “Los beneficios obtenidos con el uso del LibQual+ por las bibliotecas, permite comprobar e identificar como son valorados sus servicios por los usuarios; facilita comparar el propio servicio de calidad con los servicios de otras bibliotecas, y a partir de la referenciación, llegar a una mejora de los servicios” (p. 145).

LibQual+ es un tipo de herramienta cualitativa de evaluación frente a la mayoría de las herramientas empleadas de carácter cuantitativo, Es importante recordar que la satisfacción de los usuarios y sus necesidades de información es nuestro objetivo como biblioteca.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – SEDE LIMA NORTE, APLICANDO EL MODELO LIBQUAL+

3.1 Universidad Privada del Norte

3.1.1 Reseña histórica

La Universidad Privada del Norte (en adelante UPN) es una institución creada por Ley N° 26275, su organización y funcionamiento de la Universidad se regulan por el régimen de la Ley General de Sociedades, la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación (Decreto Legislativo N° 882), la Ley Universitaria (Ley N° 30220) y el Estatuto de la Sociedad, inscrita en la Partida N°13233523 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

La UPN inició sus actividades académicas el 05 de noviembre de 1993 en Trujillo, teniendo hasta el día de hoy 24 años de desarrollo institucional. UPN tiene como misión la formación integral de profesionales altamente competitivos con perspectiva internacional, que generen impacto positivo en la sociedad y que respondan a las demandas socioeconómicas del país.

En el año 2007, UPN se incorpora a Lauréate International Universities, la red educativa más grande del mundo que impulsa el crecimiento y la internacionalización de la universidad. La Red LIU cuenta con 100 universidades de educación superior y 55 institutos en el mundo. Entre 2004 y 2007 se incorpora a la red en el Perú, Cibertec y UPC.

Actualmente, UPN se ha acreditado en once carreras, 2 carreras acreditadas por ICACIT, de acuerdo con el modelo de calidad ABET y 8 carreras por SINEACE y se cuenta con 20 carreras en proceso de autoevaluación.

3.1.2 Visión, misión y valores

➤ Visión

“Ser reconocidos como una universidad de excelente calidad académica y accesible, que forma profesionales dueños de su destino que se desempeñan exitosamente en un entorno global”.

➤ Misión

“Transformar la vida de nuestros estudiantes mediante procesos educativos innovadores que privilegian el aprendizaje, el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor, permitiéndoles contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad y al logro de sus objetivos de vida”.

➤ Valores

Así mismo, sus valores son:

- Trascendencia, formar egresados sobresalientes y exitosos para nuestra sociedad.
- Integridad, son la base de la confianza en todos nuestros niveles.
- Innovación, constantemente buscamos soluciones nuevas y prácticas para contribuir al éxito de nuestra institución.
- Trabajo en equipo, construimos equipos de alto desempeño porque sumando talento y compromiso lograremos resultados extraordinarios.
- Compromiso, ponemos pasión en cada cosa que hacemos, viviendo nuestros valores día a día y enfocando nuestros esfuerzos hacia el logro de nuestra misión.
- Orientación a resultados, nuestros resultados se basan en establecer objetivos desafiantes, superar los obstáculos y motivar el logro de estos.

3.2 Biblioteca UPN

3.2.1 Reseña histórica

La Biblioteca inicia sus labores en Trujillo en el año 1993, convirtiéndose en la sede con mayor antigüedad, en el año 2006 se apertura el servicio de Biblioteca en la sede Cajamarca. Lima Norte inicia sus labores en el año 2010, años más tarde 2012 se inaugura la sede San Isidro (Trujillo), en el año 2014 La sede Lima Cercado (distrito Breña) inaugura su Biblioteca, la sede Lima Este (distrito San Juan de Lurigancho) inicia sus operaciones el año 2016. Finalmente, el presente año 2017 se apertura la Biblioteca de la sede Comas.

La Universidad Privada del Norte (en adelante “UPN”), cuenta con el servicio de Biblioteca con el objeto de gestionar el conocimiento académico, a través de soluciones innovadoras, a fin de contribuir a la mejora de los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, desarrollo de la persona y proyección hacia la empresa y la sociedad.

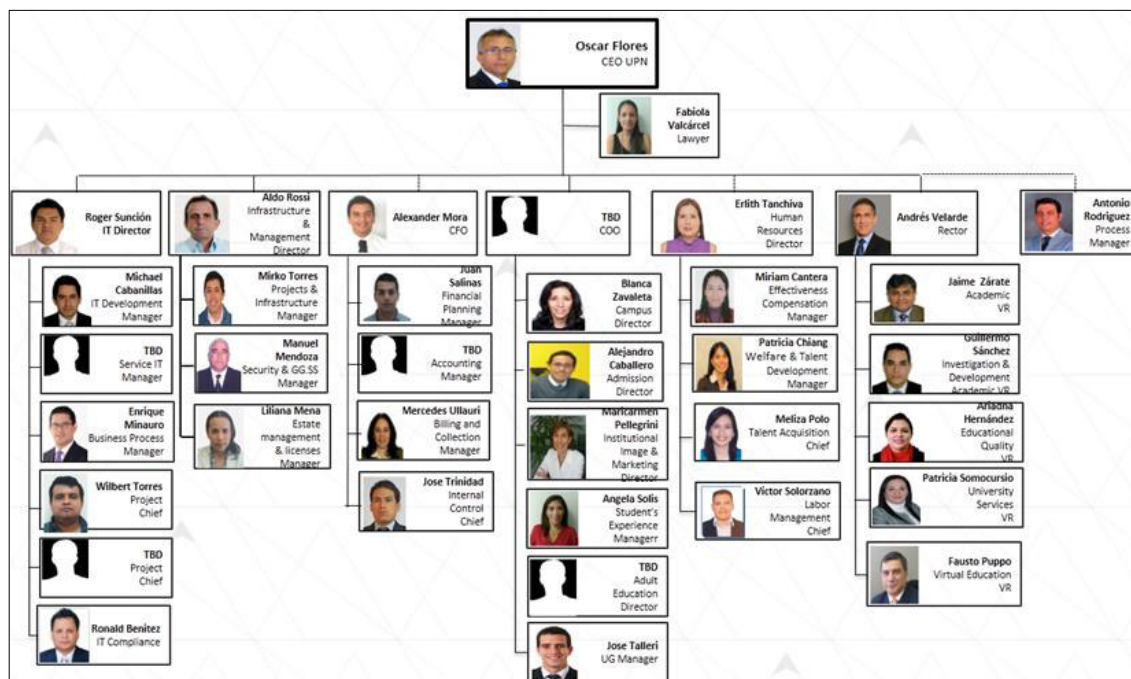
De acuerdo con las políticas internas de adquisición, las compras de material bibliográfico y hemerográfico se realizan desde la sede Trujillo descentralizando los materiales hacia las demás sedes en Lima y Cajamarca; sin embargo, a partir del próximo año las compras corporativas de los activos se realizarán en Lima.

En la actualidad, las bibliotecas operan mediante un Software de Sistemas Integrados llamado *Aleph*.

3.2.2 Organización administrativa

Se basa en la estructura organizativa funcional y de gestión con enfoque en procesos, en los cuales se trabaja con equipos conformados por personal profesional y de apoyo. A continuación, se detalla gráficamente el organigrama de la Universidad:

Gráfico N° 1
Organigrama de UPN



Fuente: Reglamento General de la Universidad Privada del Norte

En el plano jerárquico, la Biblioteca depende orgánicamente de la Dirección de Servicios Universitarios y, a su vez, la Jefatura de Biblioteca tiene a su cargo a las Bibliotecas de la sede Trujillo, Cajamarca, Lima Norte, Lima Este, Lima Centro (Breña) y Lima Comas.

El personal que labora en la Biblioteca – sede Lima Norte está conformado por un equipo de 16 colaboradores:

Tabla N° 3
Personal de biblioteca

Cargo	Número
Coordinadora de Biblioteca	1
Asistente de Biblioteca	2
Asistente de procesos	1
Asistente de impresiones	1
Auxiliar de biblioteca	9
Promotor de Id Card	1
Practicante de biblioteca	1
Total	16

Elaboración propia

El personal de circulación está organizado en tres turnos (mañana, media mañana y tarde) y el servicio se brinda los siete días a la semana con un horario de lunes a viernes de ocho 8 a 16 horas, los sábados de seis (6) a siete (7) horas y domingos seis (6) horas.

3.2.3 Infraestructura

La biblioteca de la UPN está distribuida en tres pabellones. En el pabellón A - semisótano se encuentra el ambiente principal donde se ubica gran parte de la colección, la sala de lectura, el counter de atención, la hemeroteca, la colección de tesis, los catálogos electrónicos y algunas salas de trabajo. En el pabellón C séptimo piso encontramos el segundo ambiente donde se encuentran las Pc – individuales con acceso a internet y salas de trabajo, por último, en el pabellón D primer piso se tiene toda la colección de salud, salas de trabajo, mesas de trabajo, catálogos electrónicos y una sala de silencio. A continuación, se detallará cada ambiente:

- 1) Sala de lectura: tiene un área de 9.88m x 22.70m, con capacidad para 120 usuarios aproximadamente. En el ambiente se encuentran 84 cubículos individuales y 84 sillas.
- 2) Servicio de estantería abierta: se cuenta con ocho (8) estantes metálicos fijos (pabellón A) para la organización de la colección general y cuatro (4) estantes de madera pequeños (pabellón D) donde se ubica la colección de salud.
- 3) Módulo de atención: cuenta con cuatro (4) módulos ubicados en cada pabellón, donde tres (3) de los módulos están destinados al servicio y uno (1) es para el área de procesamiento técnico.
- 4) Salas de trabajo: 19 salas de trabajo distribuido en los tres (3) ambientes de la biblioteca, equipado con una (1) mesa pequeña, cinco (5) sillas y una (1) pc con acceso a internet.
- 5) Equipos tecnológicos: 20 computadoras con acceso a internet, todos los equipos están ubicados en el pabellón C – 7mo piso.
- 6) Sala de silencio: una (1) sala de silencio, ubicada en el pabellón D y equipada con dos (2) mesas de trabajo y dos (2) sillones para que los estudiantes realicen sus actividades académicas.

3.2.4 Colección

El proceso de la colección está a cargo del área de Desarrollo de Colecciones, ubicada en la sede Trujillo, para realizar correctamente los procesos se implementaron procedimientos para las diferentes modalidades como: compras, donaciones, canjes y solicitudes de compra.

Para la adquisición de la información se tienen ciertas directrices:

1. Los decanos de cada facultad son los encargados de enviar los títulos de bibliografía básica o complementaria que requieran los sílabos de los cursos o enviar la "Solicitud de Bibliografía Especial" a la jefatura de Biblioteca.
2. El Jefe de Biblioteca es la persona que aprueba la lista de materiales bibliográficos seleccionados para la cotización y compra.
3. El asistente de desarrollo de colecciones es el responsable de actualizar la matriz de bibliografía básica y complementaria, asimismo es el responsable de dar seguimiento a la recepción del material bibliográfico en las bibliotecas de cada campus.

El desarrollo de colecciones también es por medio de donaciones siempre y cuando el material se encuentre en perfecto estado y que el documento no genere costo de procesamiento y espacio.

En la actualidad, la colección está conformada por el siguiente material:

Tabla N° 4
Colección de la biblioteca UPN - Sede Lima Norte

Tipo de Material	Volúmenes
Libros	12,310
Tesis	74
Revistas	1187
CD's	775
TOTAL	14,346

Fuente: Sistema Aleph
Elaboración propia

Los datos de la tabla anterior indica que se tienen (12,310) títulos que corresponden a la colección general y en menor cantidad se registran las tesis debido a que la UPN – sede Lima Norte tuvo su primera promoción de graduados en el año 2015. Se tiene el servicio de estantería abierta y préstamo a domicilio.

3.2.5 Procesamiento técnico

Está a cargo de un bibliotecólogo y es el área donde se realiza el análisis de la información. Se catalogan documentos en diferentes soportes: impresos, electrónicos, materiales especiales, etc.

La información se ingresa de acuerdo con las *Reglas de Catalogación Anglo Americanas (AACR2)* además de utilizar el *Formato Marc* en el módulo de catalogación del sistema integrado *Aleph*. La clasificación se realiza de acuerdo con el *Esquema de Clasificación Decimal Dewey*. En lo que respecta a la indexación, se emplean descriptores que facilitan la recuperación temática.

3.2.6 Usuarios

La biblioteca se encuentra al servicio de toda la comunidad universitaria; por consiguiente, atiende a 7 tipos de usuario cada uno con características y accesos diferentes, a continuación, se detalla:

- Estudiantes matriculados en la Universidad: pregrado, *Workin Adult*. (programa para adulto trabajador), los cuales tienen acceso a todos los servicios de Biblioteca.
- Estudiantes egresados: los cuales tienen acceso a consultar la colección en sala y la biblioteca virtual en el campus.
- Estudiantes de la escuela de posgrado: maestría, diplomados. Solo tienen acceso a consultar la colección internamente y a la biblioteca virtual dentro del campus.
- Estudiantes de la *Red Laureate International Universities*: estudiantes que forman parte del consorcio UPC y Cibertec, los cuales solo pueden ingresar los días miércoles y jueves en el horario que estipule biblioteca.

- Personal administrativo de la universidad: es el personal que labora en las diversas áreas de la universidad y Escuela de Postgrado. Tienen acceso a todos los servicios.
- Docentes: tienen acceso a todos los servicios de la biblioteca.
- Visitantes: son usuarios externos que desean consultar la colección. Como requisito deben enviar una carta de presentación indicando el tema a investigar y la institución de procedencia, si la carta es aceptada el usuario podrá consultar en sala los documentos los días miércoles.

Para ser uso de todos los servicios de la biblioteca los usuarios de pregrado, workin adult, postgrado y egresados siempre deben portar su *Id Card* (carnet de biblioteca) de lo contrario, se restringirá su acceso.

3.2.7 Servicios de información de la biblioteca

Los servicios que brinda la biblioteca son los servicios tradicionales y virtuales, a continuación, se detallan los mismos:

1. Catálogo en línea: el usuario puede acceder al catálogo de toda la colección a través de la página web de la biblioteca. Para acceder a los servicios que brinda el Catálogo en línea, desde fuera de la universidad, deberá ingresar su código de matrícula o usuario asignado y su contraseña. La biblioteca también cuenta con ambientes con computadoras destinadas para la consulta del Catálogo.
2. Estantería abierta: permite el uso de los materiales (tres libros al mismo tiempo como máximo) por parte de los usuarios con circulación libre en los ambientes que permita la biblioteca, está prohibido retirarlos de las instalaciones sin el registro y control correspondiente en el counter de atención.
3. Préstamo de material bibliográfico: para los estudiantes de pregrado, WA y personal administrativo, el préstamo es de un (1) libro por el lapso de dos (2) días con opción a renovar tres (3) veces, en el caso de los docentes pueden retirar dos (2) libros por el lapso de dos (2) días con opción a renovar tres (3) veces. El préstamo se brinda bajo tres modalidades:

a. Préstamo en sala, el usuario consulta de acuerdo a su necesidad en el Catálogo en línea, ubica el código del material bibliográfico y accede a éste en la estantería abierta. Finalizado su uso debe depositarlo en los carros de libros.

b. Préstamo a domicilio, el usuario consulta la información requerida en el Catálogo en línea, ubica el material bibliográfico (colección) y procesa su préstamo el counter de atención y/o equipo de autopréstamo, previa presentación del *ID Card*.

Se debe tener en cuenta que, si el material bibliográfico es de alta demanda se restringirá el préstamo a domicilio (material bibliográfico identificado con etiqueta roja), los materiales registrados como préstamo solo son devueltos en el counter de atención, mas no en los carros ubicados dentro de lo ambientes ni directamente en los estantes.

Tabla N° 5
Estadísticas por año de biblioteca

2016		2017	
Mes	Préstamos a domicilio	Mes	Préstamos a domicilio
Enero	645	Enero	610
Febrero	400	Febrero	522
Marzo	245	Marzo	300
Abril	1391	Abril	2545
Mayo	3197	Mayo	3263
Junio	2592	Junio	3000
Julio	3883	Julio	3587
Agosto	1490	Agosto	1800
Septiembre	4157	Septiembre	3990
Octubre	3987		
Noviembre	2060		
Diciembre	952		
TOTAL	24.999	TOTAL	19.617

Elaboración propia

De la tabla podemos inferir que el número de préstamos está relacionado directamente al incremento anual de la población estudiantil a excepción de algunos meses en donde el margen de préstamos del año 2016 es mayor. Es importante mencionar que la mayor cantidad de

préstamos se realizan durante los meses de evaluaciones julio (3,587) y septiembre (3,990).

c. Renovaciones: las renovaciones del material bibliográfico se pueden realizar de las siguientes maneras: por teléfono, por correo electrónico, y de manera presencial. Los anexos y correos electrónicos se encuentran indicados en la página web de la biblioteca (<http://biblioteca.upn.edu.pe/quienes-somos.asp>)

4. Hemeroteca: ambiente destinado a la consulta de revistas de las diferentes especialidades.
5. Consulta de tesis: los usuarios pueden acceder a la consulta de tesis teniendo las siguientes indicaciones:
 - a. La biblioteca permite consultar la versión impresa de los trabajos de investigación o tesis en la estantería abierta.
 - b. Las tesis autorizadas, por sus respectivos autores pueden ser consultadas en el portal web del repositorio institucional *UPNBox* (<http://repositorio.upn.edu.pe>).
 - c. La reproducción total o parcial de una tesis está prohibida a menos que su autor lo autorice por escrito.
6. Diseminación Selectiva de la Información (*DSI*): es la capacitación personalizada de todas las referencias actualizadas de recursos físicos y virtuales que se brinda a los coordinadores de carrera y/o docentes.
7. Reserva en línea: el sistema de reservas en líneas permite separar los servicios informáticos de la biblioteca a través de una plataforma de “*Reservas online*” en *Mi Mundo UPN* o directamente en el counter de atención, los servicios informáticos se dividen en dos:
 - a. Salas de trabajo grupales: el tiempo de uso por persona de la sala de trabajo es de un máximo de 10 horas mensuales, no acumulables. La capacidad de las salas de trabajo es de mínimo 02 y máximo 06 usuarios. Sí después de 10 minutos el titular de la reserva permanece solo en la sala de trabajo, se le comunicará su transferencia a un módulo individual y perderá su reserva grupal. Así

también, todos los integrantes del grupo deben presentar su Id Card (carnet de biblioteca)

- b. Computadoras en sala de internet o PC de internet: el tiempo de uso por persona en las computadoras (internet) es de máximo 15 horas mensuales, no acumulables para el siguiente mes en caso no usarlas. El uso de este tipo de recursos es individual.
8. Biblioteca virtual: para acceder el usuario debe ingresar al portal *Mi Mundo UPN* desde cualquier pc o dispositivo móvil, con acceso a internet, digitando su código y contraseña, cabe recalcar que el ingreso a la plataforma lo puede hacer dentro y fuera del campus. A continuación, se detalla que recursos virtuales disponibles:
- El Metabusador: permite la búsqueda en todos los recursos electrónicos de información, suscritos y propios, desde un solo formulario de búsqueda.
 - *E-books*: libros electrónicos y tienen como principal objetivo servir de instrumento de apoyo al aprendizaje y a la investigación.
 - Bases de datos: se cuenta con 9 bases de datos, 6 especializadas (derecho, ingeniería, comercio exterior, derecho, arquitectura, medicina) y 4 multidisciplinarias (*Ebsco, Cengage y Pearson*).
 - Repositorio Institucional *UPNBox*: los usuarios tendrán acceso a la investigación y memoria institucional, generados por la comunidad académica de la Universidad.
9. Bibliotecario en línea: el usuario puede acceder desde la página web de la biblioteca en la modalidad chat, de acuerdo con el horario establecido; también puede realizar consultas mediante correo electrónico al bibliotecario en línea las 24 horas del día. El bibliotecario en línea responde dentro de un plazo máximo de 48 horas. Es importante consignar su correo electrónico al realizar la consulta para recibir respuesta.
10. Préstamo interbibliotecario (PIB): la biblioteca realiza préstamos (PIB) entre sus diferentes campus y con Instituciones pertenecientes a la *Red Laureate* en Perú (UPC y Cibertec), para acceder a este servicio, el

usuario debe acercarse al counter de Atención e indicar el libro que requiere se solicite a otro campus o biblioteca externa. La solicitud es atendida de acuerdo con la disponibilidad que tenga el campus o biblioteca externa al cual se solicita.

Si la solicitud es aceptada, el libro estará en la biblioteca solicitante en un plazo no mayor de 72 horas, se informará al usuario por correo electrónico, para que se apersona a la biblioteca de su Campus. El libro en préstamo es sólo para consulta en sala y permanecerá en la biblioteca por el lapso de una semana para ser consultado, posteriormente es devuelto al campus de origen.

3.3 Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte – sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual+

3.3.1 Metodología

En la presente investigación se aplicó el cuestionario LibQual+, el cual tiene una metodología con estándares para el análisis y la recolección de datos. El cuestionario mide las percepciones de los usuarios en tres componentes o dimensiones: compromiso con el servicio (atención que brinda el personal de biblioteca), biblioteca como lugar (percepción sobre el ambiente físico de la biblioteca) y control de la información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales de la biblioteca).

La encuesta presenta tres secciones: información demográfica, veintidós (22) ítems del LibQual+ propiamente y una (01) pregunta de carácter general todas las preguntas identificarán cual es el nivel mínimo, valor observado y nivel de servicio deseado que el encuestado desearía encontrar en el servicio de la biblioteca. La encuesta tiene una escala de evaluación del 1 al 9.

El usuario debe contestar, nueve (9) preguntas sobre calidad del servicio, cinco (5) preguntas sobre la biblioteca como infraestructura, ocho (8) preguntas sobre el acceso y control de información y, por último, una (1) pregunta abierta para que nos brinde algún comentario o punto de mejora sobre los servicios de la biblioteca. (ver Anexo N°1)

El cuestionario se aplicó durante el semestre académico 2017-1 enviándose de manera virtual y masivamente a los correos de los estudiantes (PG – WA - EPEC), docentes y personal administrativo. La tabulación de los datos recolectados se realizó utilizando el programa *Microsoft Excel*; y para el análisis el software estadístico *SPSS* versión 23.

3.3.2 Población y muestra

Para la presente investigación se consideró el muestreo estratificado aleatorio definiendo como estratos los tipos de usuarios en función a la modalidad de estudio. A continuación, se detalla:

Tabla N°6
Tipos de usuarios

Pregrado	1.892
Working Adult	1.486
EPEC	274
Docentes	87
Administrativo	157
Población total	3896

Elaboración propia

De una población de 3896 usuarios, se determinó el tamaño de la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 NPQ}{(N-1)E^2 + Z_{\alpha/2}^2 PQ}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

P: Proporción de una categoría de la variable

Q: Complemento del parámetro P, donde Q = 1-P

E: Error máximo de estimación

N: Tamaño de la población

$Z_{\alpha/2}$: Variable estandarizada de distribución normal.

α : Nivel de significancia.

Para hallar la muestra se utilizó los siguientes datos: población 3896, nivel de confianza al 95% = 1.96, proporción esperada = 0.5, y un error máximo de estimación de 0.03, obteniéndose el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2 (3896)(0.50)(0.50)}{(3896 - 1)(0.03)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} = 838$$

La muestra por encuestar fue de 838 usuarios y se empleó el muestreo estratificado dividiendo la población en estratos (subpoblaciones) de acuerdo al tipo de usuario, se dividió la muestra en forma proporcional al tamaño del estrato, para lo cual se obtuvo las siguientes muestras por estratos:

Tabla N° 7
Afijación proporcional

Estratos	Tamaño del estrato (Ni)	Proporción	ni	Muestra por estrato
PG	1892	0.485626283	406.9548255	407
WA	1486	0.381416838	319.6273101	319
Docentes	87	0.022330595	18.71303901	19
EPEC	274	0.070328542	58.93531828	59
Administrativos	157	0.040297741	33.76950719	34
N	3896	1	838	838

Elaboración propia

En usuarios de pregrado, la muestra fue de 407, en estudiantes de programa para adultos *working adult* (WA), la muestra fue de 319, para docentes la muestra fue de 19, para usuarios EPEC (maestría y diplomados), la muestra fue de 59, en usuarios administrativos, la muestra fue de 34. Obteniéndose una muestra mínima a encuestar de 838 usuarios.

3.3.3 Análisis e interpretación de los resultados

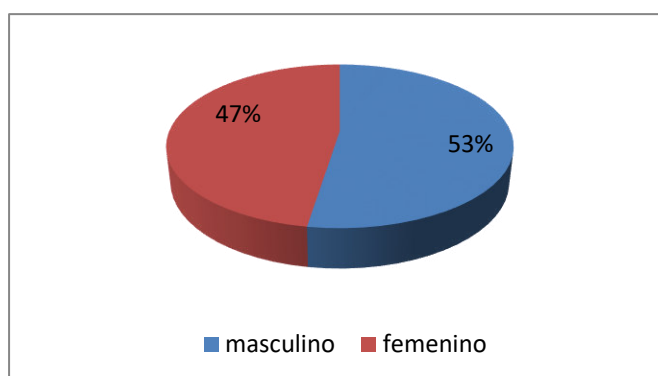
El análisis de los datos se realizó en base a las respuestas de los usuarios al aplicar el cuestionario LibQual+ en el periodo académico 2017-1. Es importante señalar que, si bien es cierto, la muestra mínima a encuestar fue de 838 usuarios, las encuestas virtuales se enviaron al total de la población (3,896), con el fin de garantizar la realización de la encuesta, es por ello, que al finalizar la encuesta se obtuvieron 878 usuarios encuestados.

a. Datos demográficos

- Según el sexo

En total participaron 878 usuarios, de los cuales 461 personas son del sexo masculino y 417 del sexo femenino, evidenciando que el público masculino es el más asiduo en la universidad.

Gráfico N° 2
Usuarios según sexo



Elaboración propia

- Según la edad

Se puede observar en la siguiente tabla, que el total de encuestados fue de 878 usuarios.

Tabla N°8
Usuarios de la biblioteca según edad

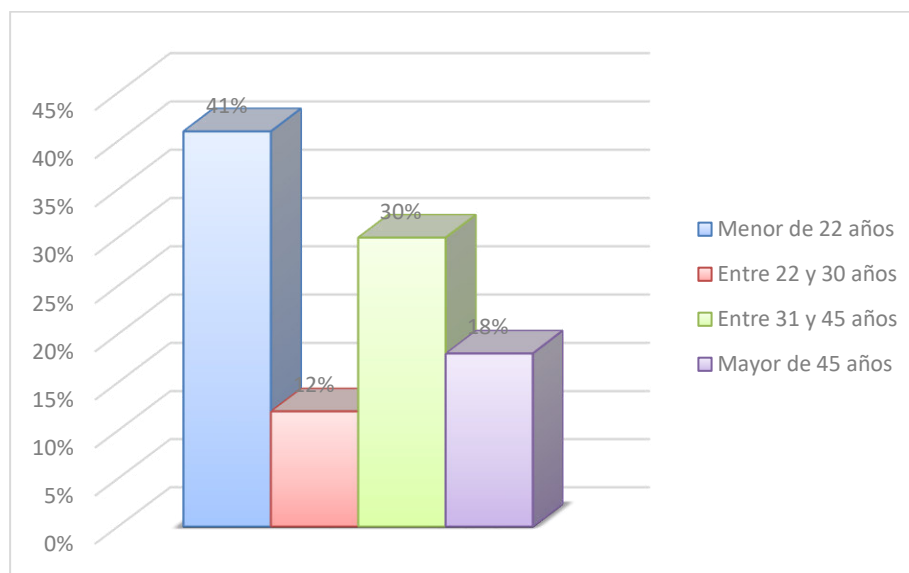
Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 22 años	356	41%
Entre 22 y 30 años	90	12%
Entre 31 y 45 años	280	30%
Mayor de 45 años	152	18%
Total	878	100%

Elaboración propia

De la tabla anterior, se observa que el 53% de la población son usuarios jóvenes, evidenciando que la biblioteca debe innovar sus servicios constantemente para captar la atención del público mayoritario sin descuidar a los estudiantes mayores de 30 años.

Se optó por encuestar a todos los usuarios, ya que se necesita conocer la realidad de los servicios en la biblioteca.

Gráfico N° 3
Usuarios según rango de edad



Elaboración propia

- Según especialidad

Con referencia a la especialidad, se puede señalar que los estudiantes de pregrado y *working adult* dominan la población estudiantil en UPN.

Tabla N° 9
Usuarios según especialidad

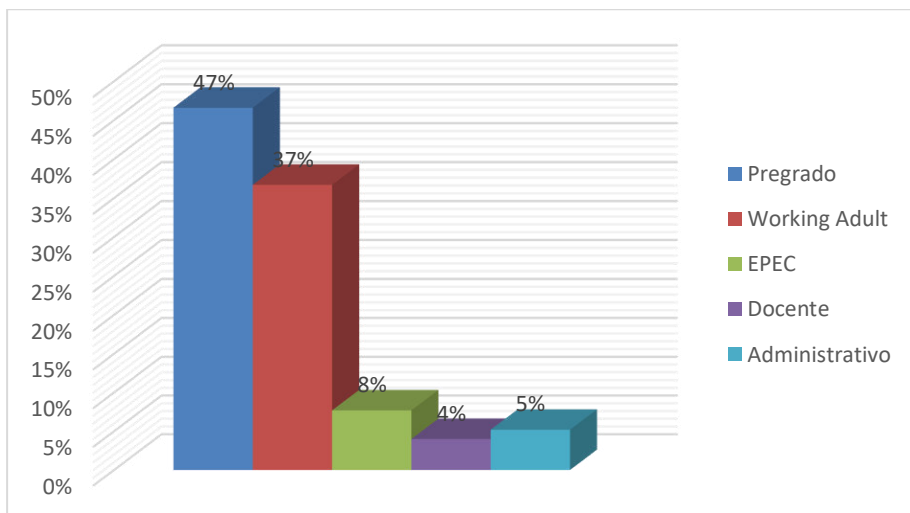
Especialidad	Cantidad	Porcentaje
Pregrado	416	47%
Working Adult	320	37%
EPEC	67	8%
Docente	28	4%
Administrativo	47	5%
Total	878	100%

Elaboración propia

De la tabla anterior se puede apreciar que solo el 4% de docentes acude a biblioteca, situación que se debe revertir implementando ambientes especializados para sus investigaciones. Con un 84% los estudiantes de pregrado y *working adult* ocupan los primeros lugares

evidenciando que es imperativo gestionar los espacios en biblioteca y renovar el mobiliario.

Gráfico N° 4
Usuarios según especialidad

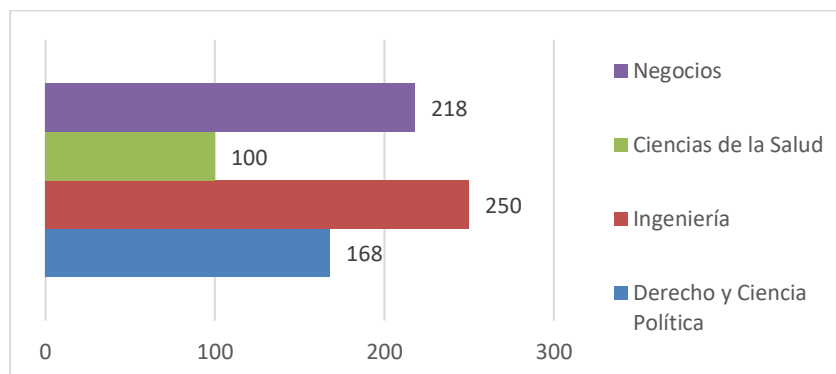


Elaboración propia

➤ Según la facultad

Del gráfico, se puede observar que el mayor grado de respuestas se obtuvo de los estudiantes de la carrera de ingeniería (250 encuestados) y el menor índice de respuesta en los estudiantes de la carrera ciencias de la salud (100). Es importante mencionar que la facultad de ciencias de la salud se apertura a finales del año 2016.

Gráfico N° 5
Estudiantes encuestados por facultad



Elaboración propia

3.3.4 Análisis de las dimensiones del cuestionario

Para el análisis de las dimensiones es necesario recalcar que la encuesta LibQual+ es una encuesta de 22 preguntas que evalúa la percepción de los usuarios en base a tres aspectos: el valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y el control de la información. Los resultados se miden con relación a tres niveles, valor mínimo, valor observado y valor deseado. Estos niveles tienen una valoración del 1 a 9, siendo uno el menor grado y nueve el mayor grado.

3.3.4.1 Dimensión compromiso con el servicio

La dimensión está relacionada al aspecto humano del servicio brindado por lo colaboradores de biblioteca. Los ítems miden la percepción de los usuarios, sobre la amabilidad, cortesía y empatía mostrada al momento de la atención. Comprenden las 9 preguntas de la siguiente tabla:

Tabla N° 10
Compromiso con el servicio

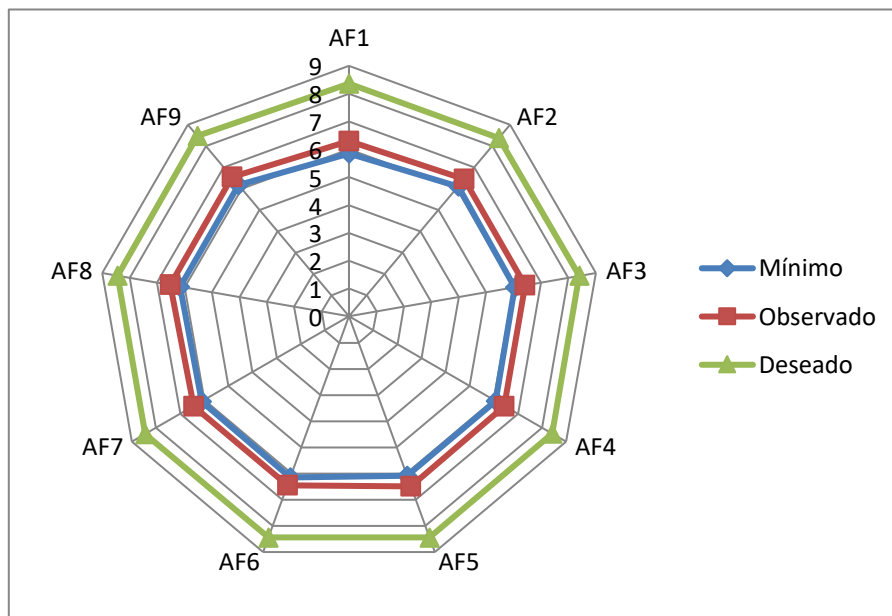
Compromiso con el servicio	Valor Mínimo VM	Valor Observado VO	Valor Deseado VD	Adecuacion (VO - VM)	Superioridad (VO - VD)
1. El personal le inspira confianza.	5.85	6.30	8.36	0.45	-2.06
2. El personal le ofrece atención personalizada.	6.10	6.44	8.36	0.34	-1.92
3. El personal es siempre amable.	6.04	6.42	8.39	0.38	-1.97
4. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6.07	6.44	8.42	0.37	-1.98
5. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se formulan.	6.09	6.49	8.44	0.40	-1.95
6. El personal es atento con las necesidades observadas.	6.15	6.46	8.44	0.31	-1.98
7. El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6.11	6.45	8.45	0.34	-2.00
8. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6.16	6.52	8.44	0.36	-1.92
9. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	6.16	6.54	8.46	0.38	-1.92

Fuente: cuestionario LibQual+

Elaboración propia

Leyenda: VM= Valor mínimo / VO= Valor observado / VD = Valor deseado

Gráfico N° 6
Compromiso con el servicio



Fuente: cuestionario LibQual+
Elaboración propia

En la tabla anterior se evidencia en menor grado de adecuación la pregunta número 6: *“el personal es atento con las necesidades observadas”* esta percepción se manifiesta debido a que el personal de circulación no tiene disponibilidad de tiempo para absolver todas las consultas de manera personalizada debido a las actividades propias del área y a la gran afluencia de usuarios sobre todo en los cambios de hora (fin de cada clase) 11:00 am, 04:00pm y 7:00 pm. Con respecto al grado de superioridad podemos evidenciar que los resultados de los valores son negativos se resalta la pregunta número uno (1): *“el personal le inspira confianza”*, el cual obtuvo un valor de - 2,06 siendo insatisfactorio, debido a que los usuarios no reconocen que el personal de servicios tiene la predisposición de ayudarlos ante alguna consulta informativa.

3.3.4.2 Dimensión biblioteca como lugar

La dimensión está directamente relacionada a la imagen que tienen los usuarios con respecto a los ambientes (infraestructura) de la biblioteca. El encuestado califica en función a la percepción que tiene sobre la disponibilidad

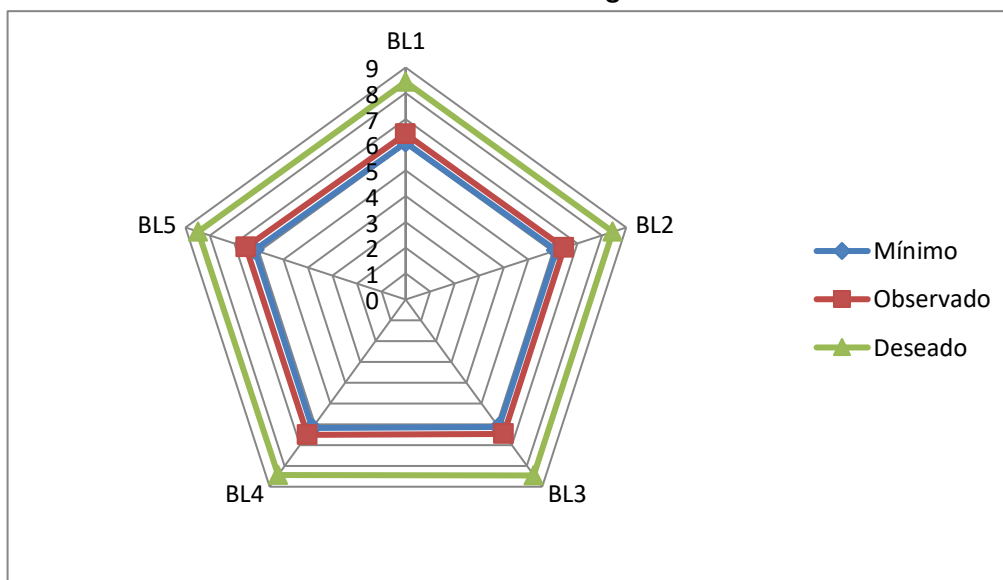
y distribución de los espacios dentro de la biblioteca. Comprenden las siguientes 5 preguntas de la tabla.

Tabla N° 11
Biblioteca como lugar

Biblioteca como lugar	Valor Mínimo VM	Valor Observado VO	Valor Deseado VD	Adecuación (VO - VM)	Superioridad (VO - VD)
1. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6.08	6.42	8.44	0.34	-2.02
2. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6.14	6.46	8.45	0.32	-1.99
3. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6.14	6.46	8.46	0.32	-2.00
4. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	6.18	6.51	8.45	0.33	-1.94
5. Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo.	6.17	6.53	8.48	0.36	-1.95

Fuente: cuestionario LibQual+
Elaboración propia

Gráfico N° 7
Biblioteca como lugar



Fuente: cuestionario LibQual+
Elaboración propia

En cuanto a esta dimensión, en la tabla N° 11 se observa que los usuarios perciben un nivel de superioridad negativo en los 5 ítems, siendo el puntaje más negativo la pregunta número 1: *“el espacio de la biblioteca ayuda al aprendizaje y al estudio”*, el valor (-2,02) es perjudicial porque los usuarios no encuentran dentro de las instalaciones de biblioteca un lugar apacible para la lectura e investigación. Otro punto importante de señalar es que, los usuarios expresan la necesidad de ampliar los espacios de biblioteca (salas de trabajo, sala de lectura), renovar el mobiliario y disminuir la contaminación sonora en la sala de lectura. En cuanto a la adecuación del servicio se evidencia que los resultados obtenidos de cada ítem tienen una brecha estrecha unos de otros, se deduce que los usuarios le dan un mismo grado de importancia el disponer con ambientes seguros y óptimos para el trabajo académico.

3.3.4.3 Dimensión control de la información

Dimensión que mide la percepción que tiene el usuario respecto a la colección, es decir, la cobertura, disponibilidad y actualización de los materiales bibliográficos que dispone la biblioteca; también se le relaciona a la disponibilidad de recursos virtuales que hacen posible que el usuario localice la información de manera autónoma. Comprenden las siguientes 8 preguntas:

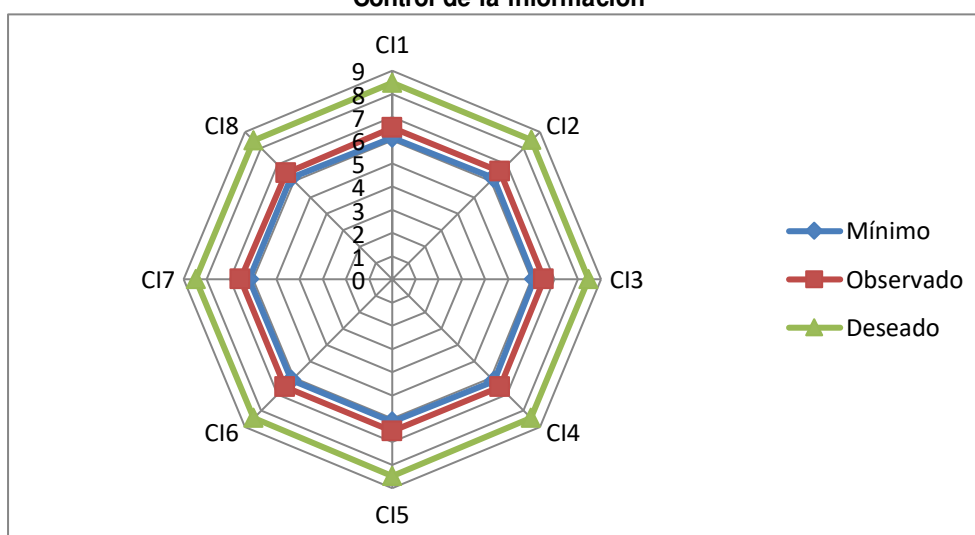
Tabla N° 12
Control de la información

Control de la información	Valor Mínimo VM	Valor Observado VO	Valor Deseado VD	Adecuación (VO - VM)	Superioridad (VO - VD)
1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa.	6.11	6.54	8.48	0.43	-1.94
2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6.18	6.57	8.50	0.39	-1.93
3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6.12	6.54	8.46	0.42	-1.92
4. Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6.21	6.56	8.46	0.35	-1.90
5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6.14	6.54	8.48	0.40	-1.94
6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos....) son fáciles de usar y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6.15	6.55	8.46	0.40	-1.91
7. Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6.18	6.55	8.48	0.37	-1.93
8. Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6.20	6.48	8.47	0.28	-1.99

Fuente: cuestionario LibQual+

Elaboración propia

Gráfico N°8
Control de la información



Fuente: cuestionario LibQual+

Elaboración propia

En la tabla anterior se aprecia que los usuarios perciben un nivel de adecuación positiva en los (8) ítems, siendo la de menor adecuación la pregunta numero 8: *“las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información”*, esta percepción se debe a que la biblioteca no cuenta con las suscripciones necesarias de revistas en relación a la cantidad de usuarios que requieren la consulta. En lo que respecta a los índices de superioridad, el panorama es preocupante debido a los resultados negativos en todos los ítems, se observa que el valor más negativo recae en la misma pregunta (Nº8), los usuarios manifiestan que las publicaciones impresas no cubren sus necesidades de información y la plataforma de las revistas electrónicas no es accesible en la búsqueda y descarga de la información.

En la tabla N° 12 se identifica que las tres dimensiones: valor afectivo del servicio, biblioteca como lugar y control de la información tienen resultados negativos. Esto demuestra que la calidad del servicio que se ofrece en biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado. En la dimensión *“biblioteca como lugar”* se obtuvo el puntaje más negativo (-1,98) evidenciando que los usuarios desean que la biblioteca cuente con ambientes modernos, confortables y libres de contaminación sonora.

Tabla N° 13
Comparación de las dimensiones del LibQual+

	Valor Mínimo VM	Valor Observado VO	Valor Deseado VD	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)
Valor afectivo del servicio	6.08	6.45	8.42	0.37	-1.97
Biblioteca como lugar	6.14	6.48	8.46	0.33	-1.98
Control de la información	6.16	6.54	8.47	0.38	-1.93

Fuente: cuestionario LibQual+

Elaboración propia

Respecto a los valores obtenidos del grado de adecuación se evidencia que en las tres dimensiones muestran una adecuación del servicio positivo. La brecha es menor en las dimensiones, *“valor afectivo del servicio”* (0,37) y *“control de la información”* (0,38). Sin embargo, en la dimensión *“biblioteca como lugar”* (0,33) el grado de adecuación es menor en relación con las otras

dos dimensiones evidenciando la molestia de los usuarios al no contar con una infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades académicas.

Con los resultados obtenidos se realizarán las medidas correctivas que permitan superar las expectativas de los usuarios con relación al trato del personal, a la comodidad de los ambientes y realizar una campaña de difusión de los recursos de la biblioteca.

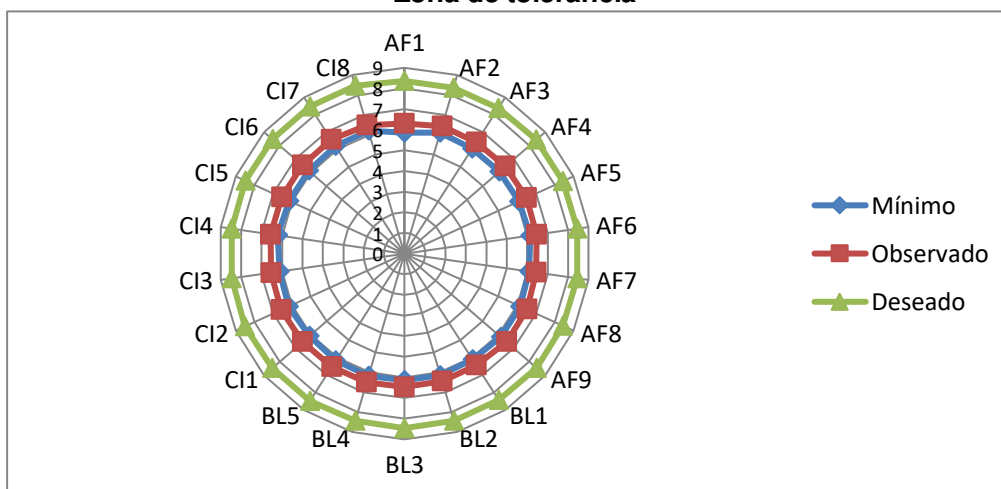
Para finalizar el análisis debemos referirnos a la zona de tolerancia, es decir, en qué extremo se encuentra lo percibido por los usuarios de la biblioteca, en relación con el nivel deseado y mínimo obtenido en los resultados de la encuesta LibQual+.

Tabla N°14
Zona de tolerancia

	Valor afectivo del servicio	Biblioteca como lugar	Control de la información
Deseado	8,42	8,46	8,47
Observado	6,45	6,48	6,54
Mínimo	6,08	6,14	6,16

Fuente: cuestionario LibQual+
Elaboración propia

Gráfico N°9
Zona de tolerancia



Fuente: cuestionario LibQual+
Elaboración propia

En la tabla y gráfico anterior se aprecia que el nivel observado (color rojo) está muy cerca de las expectativas mínimas (color azul) de los encuestados. Por ejemplo, en la subescala valor afectivo del servicio el ítem N.º 1 se acerca más al valor mínimo, en comparación con los demás ítems. Se evidencia que lo observado por los encuestados en cuanto a todas las preguntas sobrepasa las expectativas mínimas en una brecha muy estrecha, asimismo, las preguntas de las tres dimensiones están lejos del nivel deseado.

Se concluye que las tres dimensiones, en cuanto a nivel de adecuación del servicio cumple con las expectativas mínimas de los usuarios, teniendo como resultados cifras positivas; sin embargo el resultado negativo en la superioridad del servicio es preocupante sobre todo en las dimensiones “biblioteca como lugar” y “control de la información” los usuarios manifiestan que no cumplen con sus expectativas mínimas, esto quiere decir, que se deben elaborar estrategias de mejora a corto plazo, para lograr aproximarse al nivel observado y en un futuro al nivel deseado de los usuarios.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE – LIMA NORTE

De acuerdo con los resultados producto de la aplicación de la metodología LibQual+ en la biblioteca de la UPN, se evidencia que es necesario implementar diversos mecanismos para mejorar la calidad de los servicios y cumplir con las expectativas deseadas de los usuarios. El presente plan de mejora establecerá un conjunto de procedimientos que deberán ejecutarse de manera eficaz, cumpliendo los plazos determinados para obtener un servicio de calidad.

4.1 Propuesta de un plan de mejora de la calidad de los servicios en la biblioteca de la Universidad Privada del Norte sede – Lima Norte

4.1.1 Objetivo

La propuesta para mejorar la calidad de los servicios en la biblioteca de la UPN tiene el siguiente objetivo:

- **Objetivo general**

Mejorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que se brindan en la biblioteca de la UPN, en base a las dimensiones analizadas.

4.1.2 Dimensión compromiso con el servicio

- a) **Programa de capacitaciones**

Los programas de capacitaciones deben proporcionar al personal de circulación mayores aptitudes, habilidades y conocimientos que incrementen su competencia al momento de desempeñarse en las actividades propias del puesto de trabajo, para ello se deben elaborar talleres sobre el clima laboral, calidad en el servicio, comunicación, trabajo en equipo y manejo de bases de datos de la biblioteca. Se proponen las siguientes actividades:

- a) Curso taller: gestionar una cultura de servicio (ver Anexo N° 2)
- b) Curso taller: clima laboral (ver Anexo N° 3)
- c) Curso taller: manejo del metabuscador (ver Anexo N° 4)
- d) Curso taller: manejo de bases de datos y búsqueda especializada (ver Anexo N° 4)

b) Programa de reconocimiento y recreación

Los reconocimientos al personal en la biblioteca se darán por medio de reconocimientos o premios de capacitación costeadas por la universidad. Los reconocimientos se realizarán en forma pública en las reuniones mensuales de equipo. Con respecto a la recreación del personal con el fin de fomentar la integración y el entretenimiento de los colaboradores, se deberá programar actividades de esparcimiento para fortalecer los vínculos de integración, comunicación y trabajo en equipo. A continuación, se mencionan las actividades de los dos programas:

- a) Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-1 (ver Anexo N°5)
- b) Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-2
- c) Gestionar con RR.HH. becas de estudio para el personal de la biblioteca.
- d) Paseo de camaradería
- e) Campeonato deportivo

c) Encuesta de satisfacción del personal

Si bien es cierto la Universidad encuesta a todos sus colaboradores para conocer la percepción del clima y cultura organizacional, contratando los servicios de la empresa *Great Place to Work*, en biblioteca, hasta la fecha no se ha realizado una encuesta de satisfacción de su personal. Es por ello que, se propone una encuesta anual de satisfacción del personal; con el objetivo de medir la percepción de los trabajadores y promover iniciativas de mejora de la calidad en la prestación de los servicios al usuario, se plantean las siguientes actividades:

- a) Elaborar un modelo de encuesta. (ver Anexo N°6)
- b) Realizar reuniones mensuales con todo el equipo de biblioteca (ver Anexo N°7).

4.1.3 Dimensión biblioteca como lugar

En la evaluación, dicha dimensión evidencio graves deficiencias con relación a los ambientes de biblioteca. Los usuarios manifestaron que requieren contar con un lugar confortable, acogedor y libre de ruido. Precisamente en la sala de lectura, salas de trabajo y la colección (estantería abierta) es donde hay mayor afluencia de usuarios, por ende, se genera mucho ruido al tener los tres servicios en un mismo ambiente.

A. Gestión de espacios

Se plantean las siguientes acciones de mejora para los ambientes de la biblioteca:

- a) Reubicar las salas de trabajo al ambiente de las PC individuales (7mo. Piso).
- b) Gestionar con el área de administración de campus el cambio e implementación del mobiliario en la sala de lectura (ver Anexo N°8).
- c) Gestionar con el área de sistemas el cambio e implementación de equipos tecnológicos.

B. Campaña para reducir el ruido en la biblioteca

Para reducir la contaminación sonora se presentan las siguientes actividades:

- a) Realizar una campaña de concientización de silencio.
- b) Elaborar, imprimir y difundir afiches (ver Anexo N°9)
- c) Difundir por medio virtuales los afiches de silencio

4.1.4 Dimensión control de la información

A. Difusión de los recursos físicos de la biblioteca

Se presentan las siguientes actividades:

- a) Implementar un área de procesamiento técnico. Para que el personal de bibliotecología se dedique específicamente al procesamiento de los materiales recién adquiridos (libros,

revistas, tesis y audiovisuales) y así cubrir la demanda de los usuarios.

- b) Colocar vitrinas de exhibición de las últimas adquisiciones bibliográficas en los ambientes de las salas de trabajo, PC individuales y sala de lectura (ver Anexo N° 10).
- c) Suscribirse a nuevos títulos de revistas especializadas y realizar capacitaciones de búsqueda de artículos electrónicos en el metabuscador de la biblioteca virtual (ver Anexo N°11)

B. Brindar el servicio de DSI (*Diseminación Selectiva de la Información*) online

Este servicio atenderá las necesidades específicas de los usuarios, dependiendo del área temática de su interés, el fin del servicio es orientarlos en la búsqueda especializada de información; a través de las siguientes actividades:

- a) Elaborar el contenido del DSI (ver Anexo N°12)
- b) Elaborar y enviar mensualmente el DSI.

4.1.5 Recursos necesarios

4.1.5.1 Recursos humanos

El coordinador de biblioteca será quien verifique que se cumplan todas las actividades, los asistentes de biblioteca (bibliotecólogos) se encargaran de organizar y ejecutar cada actividad y contarán con el apoyo de los auxiliares y practicante de biblioteca.

A continuación, se detalla la siguiente tabla del personal que llevara a cabo las actividades:

Tabla N° 15
Recurso humano encargado de las actividades

Planes por dimensiones		Actividades	Personal
Dimensión compromiso con el servicio	Programa de capacitaciones	Curso taller: gestionar una cultura de servicio.	1 personal externo
		Curso taller: clima laboral.	1 personal externo
		Curso taller: manejo del metabuscador.	1 bibliotecólogo
		Curso taller: manejo de bases de datos y búsqueda especializada.	1 bibliotecólogo
	Programa de reconocimiento y recreación	Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-1	Coordinador de biblioteca
		Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-2	Coordinador de biblioteca
		Gestionar con RR.HH. becas de estudio para el personal de la biblioteca	Area de RR.HH.
		Paseo de camaradería	Jefatura de biblioteca
	Encuesta de satisfacción del personal	Campeonato deportivo	Jefatura de biblioteca
		Elaborar un modelo de encuesta	Coordinador de biblioteca
		Realizar reuniones mensuales con todo el equipo de biblioteca	Coordinador de biblioteca
Dimensión biblioteca como lugar	Gestión de espacios	Reubicar las salas de trabajo al ambiente de las PC individuales	Administración de campus y personal de mantenimiento
		Gestionar con el área de administración de campus el cambio e implementación del mobiliario en la sala de lectura	Administración de campus
		Gestionar con el área de sistemas el cambio e implementación de equipos tecnológicos	Area de Sistemas
	Campaña para reducir el ruido en la biblioteca	Realizar una campaña de concientización de silencio	7 auxiliares 3 asistentes
		Elaborar, imprimir y difundir afiches	7 auxiliares 3 asistentes
		Difundir por medio virtuales los afiches de silencio	7 auxiliares 3 asistentes
Dimensión control de la información	Difusión de los recursos físicos de la biblioteca	Implementar un área de procesamiento técnico. Para que el personal de bibliotecología se dedique específicamente al procesamiento de los materiales recién adquiridos (libros, revistas, tesis y audiovisuales) y así cubrir la demanda de los usuarios.	1 asistente de procesos
		Suscribirse a nuevos títulos de revistas especializadas y realizar capacitaciones de búsqueda de artículos electrónicos en el metabuscador de la biblioteca virtual	1 asistente de desarrollo de colecciones
		Colocar vitrinas de exhibición de las últimas adquisiciones bibliográficas en los ambientes de las salas de trabajo, PC individuales y sala de lectura	Coordinador de biblioteca 3 asistentes
	Brindar el servicio de DSI (Diseminación Selectiva de la Información) online		Coordinador de biblioteca 3 asistentes
		Elaborar el contenido del DSI	Coordinador de biblioteca 3 asistentes
	Elaborar y enviar mensualmente el DSI.	Coordinador de biblioteca 3 asistentes	

Elaboración propia

4.1.5.2 Recursos tecnológicos

Para llevar a cabo las actividades contempladas en las propuestas es necesario utilizar los siguientes recursos tecnológicos:

- ✓ 20 computadoras
- ✓ 1 laptop
- ✓ 1 cañón de multimedia
- ✓ 3 tablets

Es necesario detallar que el próximo año (2018) se realizará la renovación de los equipos tecnológicos en los tres ambientes de biblioteca. En el siguiente cuadro se detalla los equipos tecnológicos a renovar:

Tabla N° 16
Equipos tecnológicos de biblioteca a renovar

BIBLIOTECA		
Ubicación	Ambiente	N° de PC para cambiar
Pabellón A - sótano	8 salas de trabajo	8
	2 Counter de atención	3
Pabellón C - 7mo. Piso	8 salas de trabajo	8
	1 counter de atención	1
Pabellón D - 1er. Piso	2 salas de trabajo	2
	2 mesas de trabajo	2
TOTAL		24

Elaboración propia

4.1.6 Cronograma

Para la realización de las propuestas, se detalla el siguiente cronograma de actividades, distribuidas durante los meses agosto-diciembre del 2017 y enero-julio 2018. Al finalizar estas actividades programadas se realizará la evaluación y análisis de los datos obtenidos.

Tabla N° 17
Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES		CRONOGRAMA											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A. Compromiso con el servicio													
Programa de capacitaciones	Curso taller: gestionar una cultura de servicio.												
	Curso taller: clima laboral.												
	Curso taller: manejo del metabuscador.												
	Curso taller: manejo de bases de datos y búsqueda especializada.												
Programa de reconocimiento y recreación	Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-1												
	Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-2												
	Gestionar con RR.HH. becas de estudio para el personal de la biblioteca												
	Paseo de camaradería												
	Campeonato deportivo												
Encuesta de satisfacción del personal	Aplicar la encuesta al equipo de biblioteca												
	Realizar reuniones mensuales con todo el equipo de biblioteca												
B. Biblioteca como lugar													
Gestión de espacios	Reubicar las salas de trabajo al ambiente de las PC individuales												
	Gestionar con el área de administración de campus el cambio e implementación del mobiliario en la sala de lectura												
	Gestionar con el área de sistemas el cambio e implementación de equipos tecnológicos												
Campaña para reducir el ruido en la biblioteca	Realizar una campaña de concientización de silencio												
	Elaborar, imprimir y difundir afiches												
	Difundir por medio virtuales los afiches de silencio												
C. Control de la información													
Difusión de los recursos físicos de la biblioteca	Implementar un área de procesamiento técnico. Para que el personal de bibliotecología se dedique específicamente al procesamiento de los materiales recién adquiridos (libros, revistas, tesis y audiovisuales) y así cubrir la demanda de los usuarios.												
	Suscribirse a nuevos títulos de revistas especializadas y realizar capacitaciones de búsqueda de artículos electrónicos en el metabuscador de la biblioteca virtual												
	Colocar vitrinas de exhibición de las últimas adquisiciones bibliográficas en los ambientes de las salas de trabajo, PC individuales y sala de lectura												
Brindar el servicio de DSI (Diseminación Selectiva de la Información) online	Elaborar el contenido del DSI												
	Elaborar y enviar mensualmente el DSI.												

Elaboración propia

4.2 Presupuesto

Para ejecutar todas las actividades propuestas, se debe considerar el siguiente presupuesto:

Tabla N° 18
Presupuesto

Dimensiones	Propuesta	Descripción	Cantidad	Costo unitario (S.)	Costo total (S.)
Compromiso con el servicio	A. Programa de capacitaciones				
	Contratar a 1 especialista en recursos humanos	Para los cursos de una cultura de servicio y clima laboral	2	1300	2600
	Contratar a 1 especialista en bibliotecología.	Para los cursos de manejo de bases de datos, metabuscador y búsqueda especializada	2	0	0
	B. Programa de reconocimiento y recreación				
	Gasto de movilidad	Paseo para 20 personas	40	25	1000
Biblioteca como lugar	A. Gestión de espacios				
	Gestionar con el área de administración de campus el cambio e implementación del mobiliario en la sala de lectura	Cubículos individuales	80	50	4000
		Mesas de trabajo	10	100	1000
		Pizarras acrílicas	20	50	1000
	B. Campaña para reducir el ruido en la biblioteca				
	Elaborar, imprimir y difundir afiches	Impresión de afiches A3	8	4.00	32
Impresión de afiches A5		500	0.30	150	
Control de la información	Difusión de los recursos físicos de la biblioteca	Vitrinas de exhibición	4	350	1400
		Suscripción de revistas	15	198	2970
TOTAL					14152

Elaboración propia

Es importante mencionar que las actividades están contempladas en el presupuesto general del área (ver Anexo N°13).

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en el Informe Profesional, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La situación actual de la biblioteca es buena, porque cuenta con un clima organizacional agradable, existe compromiso del personal por seguir mejorando los servicios y porque cada año la colección se incrementa de manera considerable; a pesar de eso, se debería mejorar en lo que se refiere a la capacitación del personal, mediante cursos especializados considerando el perfil laboral de cada trabajador.
2. En términos generales, el cuestionario LibQual+ evidenció que la percepción de los usuarios en relación a las dimensiones “compromiso con el servicio”, “biblioteca como lugar” y control de la información”, está muy cerca al valor mínimo requerido, es decir que los usuarios aceptan que el servicio brindado es regularmente adecuado y no de calidad. Asimismo, se determinó que en la actualidad no existe una superioridad del servicio, ya que en las tres dimensiones los valores son negativos.
3. De acuerdo con los resultados obtenidos se propone un plan de mejora por dimensiones. En “compromiso con el servicio” se plantea un programa de capacitaciones como son los cursos talleres de: *clima laboral, cultura del servicio y manejo de bases de datos y búsqueda especializada*, con el fin de elevar la calidad en la atención y que los colaboradores perciban que su trabajo es valorado en la institución. En las dos últimas dimensiones “biblioteca como lugar” y “control de la información” se deben enfocar todos los esfuerzos, ya que los resultados fueron desalentadores, los usuarios manifestaron su deseo de contar con ambientes cómodos, libre de ruido e información especializada. Por esta razón, se renovará el mobiliario, se reorganizarán los espacios y en lo que respecta, a la difusión de los recursos de información se brindará el servicio de *DSI online* dirigido a estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Arriola, O. (2006). *Evaluación de biblioteca: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Balague, W. (2007). *Indicadores de evaluación: bibliotecas universitarias*. Madrid: ANBAD
- Camisón, C., Cruz S. & González (2011). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Fushimi, M. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Fuentes, C. (2007). *Bibliotecas universitarias: administración y organización*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Gimeno, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gonzales, M. (2008). *Estrategias de evaluación*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Hernon, P. & Whitman, J. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: a customer based-approach for libraries*. Chicago: ALA
- Herrera, P. (2008). *Evaluación de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- Magán, J. (2004). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: complutense.
- Orera, L (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ríos, G (2009). *Seguimiento, medición análisis y mejora en los sistemas de gestión*. Bogotá: ICONTEC

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- Arriola, O., & Butrón, K (julio-diciembre de 2008). *Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. El profesional de la información* 2(2). p. 100-113.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22a. ed.). Madrid: Espasa Calpe.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- Alonso, J. (setiembre de 2012). *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM*. Fac. Traducción y Documentación de Salamanca. Recuperado de: <http://http://eprints.rclis.org/4964/1/Lisboa5.pdf>
- Comité de Bibliotecas Universitarias Peruanas (2005). *Estándares de la biblioteca universitaria*. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0B77GYeo1UwT2MzVkYmY0NTYtODcyYi00ZjUxLWJjODktYjUwM2M4MzVjOTIz/view?hl=en_US
- Gavilán, M. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI*. Madrid. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/353>
- Martínez-Hervás, I & Yúfera, B. (2015). *Indicadores de calidad. En XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud: grupos de trabajo y posters (Comp)* (pp. 107-115). Madrid. Recuperado de: <http://jornadasbibliosalud.isciii.es/wp05/LibroBibliosalud2014.pdf>
- Pinto, M., Balagué, N., & Anglada L. (2007). *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006*. Recuperado de: www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf
- Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN. (2016). *Plan estratégico 2020*. Recuperado de: http://www.rebiun.org/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

A. Tesis de grado – Magister y Doctor

- Cabrera, F. (2016). *La evaluación de las bibliotecas de artes y humanidades cubanas: el caso de la biblioteca de la Universidad de las Artes*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Ciencias de la Información y Comunicación. Departamento de Post-Grado de Información y Comunicación, Universidad de Granada, Granada, España. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/25952468.pdf>

- Nuñez, C. (2015). *Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): pilar de la educación superior*. Tesis para optar el grado de Magister, Mención: Didáctica y Organización Escolar. Departamento de Post-Grado de la Facultad de Educación, Universidad de Murcia, Murcia, España. Recuperado de: <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/47558>

B. Informes Profesionales

- Baquerizo, A. (2009). *El Servicio de consulta de la Sala de Investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+TM*. Informe Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Chiong, L. (2013). *Calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: una experiencia con el LibQual*. Informe Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Díaz, E. (2010). *Percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el LibQual+TM*. Informe Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Fiestas, H. (2013). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando el LibQual+*. Informe Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Pilco, C. (2014). *Evaluación de la Calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad Esan: aplicación de la metodología Libqual+*. Informe Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

Encuesta LibQual+

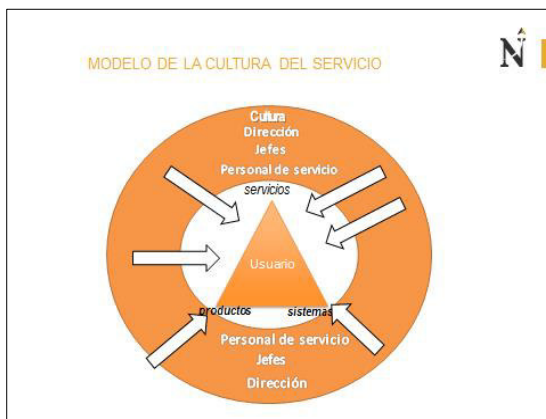
Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
1 El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2 El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3 El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4 El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5 El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6 El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7 El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9 El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
1 El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2 El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4 El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5 Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
1 El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o trabajo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3 Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4 Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5 El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6 Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7 Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8 Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1 ¿Tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios de la biblioteca?			

Anexo N° 2

Curso taller: gestionar una cultura de servicio

El curso taller, fue llevado a cabo a cargo de la Psicóloga Marcela Cornejo y el fin de la capacitación fue concientizar al personal la importancia de brindar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.

1. Programa:



ACTITUD DE SERVICIO




- Sonreír.
- Mantener contacto visual.
- Postura firme pero relajada, evite hacer gestos.
- Tono de voz – moderado (no alto, no bajo).
- Escuchar, ser paciente, no interrumpir.
- Eliminar posible distracciones.
- Preguntar cuando sea necesario.
- Hable pausado, sin hablar demasiado.
- Trato cordial y respetuoso con sus compañeros.





CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ÁSERTIVAS



- Puede comunicarse con personas de todos los niveles, de manera abierta, directa, franca y adecuada.
- Tiene una orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas.
- Actúa de un modo respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, intenta siempre con todas sus fuerzas lograr sus objetivos, de modo que ya gane, pierda o empate, conserva su respeto propio y dignidad.





LOS SEIS TIPOS DE EMPLEADOS QUE NO DEBEMOS SER



- Evitar caer en el comportamiento de los seis tipos de empleados que molestan al cliente y a nuestro entorno en general:

- 1.El lento
- 2.El zombi o robot
- 3.El antagonista (el que se opone a todo, da la contra)






- 4.El del "mínimo esfuerzo"
- 5.El que no sabe nada
- 6.El mentiroso





5 CONSEJOS PARA MEJORAR NUESTRO DESEMPEÑO LABORAL



Es necesario saber organizar nuestro tiempo de una manera eficiente para poder mejorar nuestro rendimiento en el trabajo. Para lograrlo, podemos seguir los siguientes consejos:

1. Levántate un poco más temprano.
2. Planifica tus tareas diarias dándole prioridad a las más difíciles.
3. Toma descansos cada cierto tiempo.
4. Delega responsabilidades.
5. Organiza tu espacio personal y tu computadora.






GRACIAS



Anexo N° 3

Curso taller: clima laboral

El objetivo del taller es medir la satisfacción de los colaboradores respecto a su puesto y actividades de su puesto de trabajo. Expositora: Marcela Cornejo



CLIMA LABORAL

Taller practico



¿QUÉ ES EL CLIMA LABORAL?

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano. Provocando una relación social óptima para la realización de las tareas. Influye en la satisfacción, y por lo tanto influye en la productividad



ASPECTOS QUE SE EVALÚAN EN EL C.L.

- ✓ Independencia
- ✓ Condiciones físicas
- ✓ Liderazgo
- ✓ Relaciones
- ✓ El grado de madurez.
- ✓ Implicación
- ✓ Organización
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Igualdad



EL JEFE

El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable esta en manos de los líderes, quienes en su rol deben:



"promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización"



LINEAMIENTOS PARA GENERAR UN BUEN CLIMA LABORAL

- ✓ Adoptar una postura autocrítica.
- ✓ Esmerarse por establecer buenos vínculos.
- ✓ Estimular antes que el castigo
- ✓ Mantenerse fuera de los comentarios negativos



- ✓ Evita la competencia
- ✓ Reconoce los méritos ajenos
- ✓ Fomenta la cooperación



¡¡¡¡¡ IMPORTANTE!!!

El buen humor y la confianza mutua son indispensables para que todos los colaboradores se vean motivados a desarrollar sus tareas y ocupen plenamente su posición.



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL



✓ Un clima laboral negativo repercute directamente en los objetivos de la empresa

✓ El clima laboral diferencia a las instituciones de éxito de las empresas mediocres



FUGA DE TALENTO

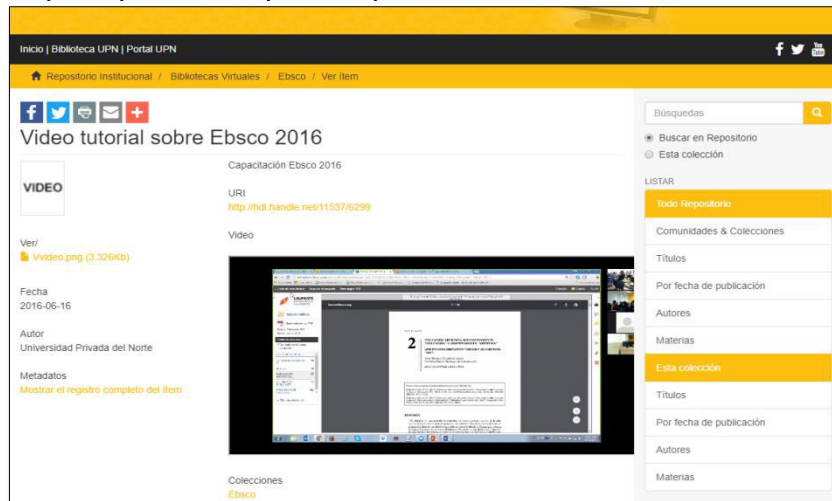
Si no cuidas el clima laboral, te arriesgas a una fuga de talento!!!



Anexo N° 4

Curso taller: metabuscador, manejo de bases de datos y búsqueda especializada

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6299>



Inicio | Biblioteca UPN | Portal UPN

Repositorio Institucional / Bibliotecas Virtuales / Ebsco / Ver ítem

Video tutorial sobre Ebsco 2016

Capacitación Ebsco 2016

URI: <http://hdl.handle.net/11537/6299>

Ver: [Videotutorial.png \(3.326kb\)](#)

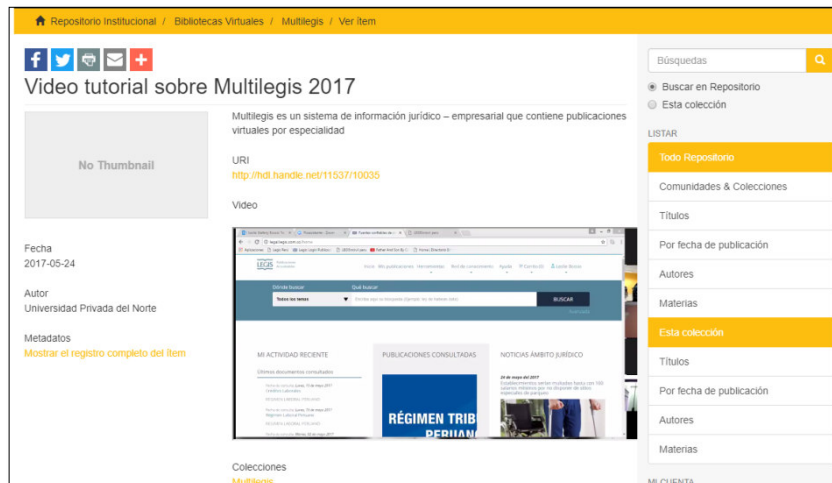
Fecha: 2016-06-16

Autor: Universidad Privada del Norte

Metadatos: [Mostrar el registro completo del ítem](#)

Colecciones: [Ebsco](#)

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6262>



Repositorio Institucional / Bibliotecas Virtuales / Multilegis / Ver ítem

Video tutorial sobre Multilegis 2017

Multilegis es un sistema de información jurídico – empresarial que contiene publicaciones virtuales por especialidad

URI: <http://hdl.handle.net/11537/10035>

Video

Fecha: 2017-05-24

Autor: Universidad Privada del Norte

Metadatos: [Mostrar el registro completo del ítem](#)

Colecciones: [Multilegis](#)

Anexo N°5

Reconocimiento al trabajador del semestre académico 2017-1



Anexo N° 6

Modelo de encuesta

	EXPECTATIVAS Y SATISFACIÓN	Muy Satisfecho (a)	Satisfecho (a)	Ni satisfecho (a) Ni insatisfecho (a)	Muy insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)
1	Con las condiciones físicas del trabajo, estoy					
2	Con la libertad para elegir mi propio método de trabajo, estoy					
3	Con mis compañeros y compañeras de trabajo, estoy					
4	Con el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho, estoy					
5	Con mi superior/a inmediato/a, estoy					
6	Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy					
7	Con el salario, estoy					
8	Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy					
9	Con las relaciones entre el/la Jefe/a y los/as subordinados/as, estoy					
10	Con mis posibilidades de promocionar, estoy					
11	Con el modo en que la unidad está gestionada, estoy					
12	Con la atención que se presta, estoy					
13	Con el horario de trabajo, estoy					
14	Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy					
15	Con mi estabilidad en el empleo, estoy					
16	Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy					
17	Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy					
18	En general, con mi puesto de trabajo estoy					
19	Con el mobiliario en el que desarrollo mi trabajo, estoy					
20	Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo					
21	El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo					
22	Las tareas que realizo se corresponden con las funciones de mi puesto					
23	Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo					
24	El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo					
25	Recibo información de cómo desempeño mi trabajo					
26	En mi trabajo puedo ser creativo/a					
27	En mi ausencia hay flexibilidad para que otros asuman mis tareas					
28	Mi Jefe/a es hostil o conflictivo/a conmigo					
29	Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas de mi superior/a					
30	Mis compañeros/as de trabajo son hostiles o conflictivos/as conmigo					
31	Las cargas de trabajo están bien repartidas					
32	Hay una comunicación fluida entre el personal					
33	Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal					
35	Se me conceden los cursos que solicito					
36	Cuento con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente					
37	Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas					
38	Cualquier incidencia sobre el desempeño de mi labor (mantenimiento, informática, etc.) es solucionada con rapidez					
39	Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo					
40	Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto y facilitan mi trabajo					

Anexo N° 7

Actas de reuniones con el equipo de biblioteca

Fecha de reunión: 23 de mayo del 2017

Preparado por: Cinthya García Rios

1. Purpose of Meeting (prepare y distribuya antes de la reunión)

Coordinar las actividades para la Biblioteca Sede Lima Norte

2. Attendance at Meeting (adicione líneas si necesario)

NOMBRE	DEPARTAMENTO / ÁREA	E-MAIL	PRESENTE
Alvarado Chavez Antony	Biblioteca Sede Lima Norte	antony.alvarado@upn.edu.pe	Si
Arce Placido Joel	Biblioteca Sede Lima Norte	joel.arce@upn.edu.pe	Si
Castillo Trebejo Luis Alberto	Biblioteca Sede Lima Norte	luis.castillo@upnorte.edu.pe	Si
De la Cruz Cáceres Natividad	Biblioteca Sede Lima Norte	natividad.delacruz@upn.edu.pe	Si
Gálvez Ravichagua Cristina	Biblioteca Sede Lima Norte	mercedes.galvez@upn.edu.pe	Si
García Rios Cinthya	Biblioteca Sede Lima Norte	cinthya.garcia@upn.edu.pe	Si
Girón Rivera Ann Juliett	Biblioteca Sede Lima Norte	ann.giron@upn.edu.pe	Si
Huillca Teves Flor de María	Biblioteca Sede Lima Norte	flor.huillca@upn.edu.pe	Si
Ñahuinmallma Alarcon, Ysabel	Biblioteca Sede Lima Norte	nancy.ñahuinmallma@upn.edu.pe	Si
Pajuelo Ramirez Yenny	Servicios Universitarios	yenny.pajuelo@upn.edu.pe	Si
Puente Aguirre Anny	Biblioteca Sede Lima Norte	anny.puente@upn.edu.pe	Si
Ramos Lajara Adriana Paola	Biblioteca Sede Lima Norte	adriana.ramos@upn.edu.pe	Si
Vasquez Cachique Jaime	Biblioteca Sede Lima Norte	jaime.vasquez@upn.edu.pe	Si

3. Meeting Agenda (prepare y distribuya antes de la reunión)

1. Distribución de tareas.
2. Personal nuevo.
3. Otros temas.

4. Meeting Notes (Decisions, Issues)

Protocolo de atención en el Centro de Información

- Dentro de las labores que desempeña cada colaborador se debe **priorizar la atención del usuario**. Por ello, debemos continuar en la práctica del protocolo establecido para atender los teléfonos, correos con requerimientos de los usuarios. Asimismo, recordar la importancia del uso del uniforme o vestimenta formal así como mantener el orden y silencio en todo el ambiente del Centro de Información. **Revisar el Protocolo de Atención, Reglamento de C.I. y Procedimientos Internos.**
- El usuario que cometa alguna conducta inadecuada dentro de los ambientes del Centro de Información (besarse, comer, hacer bulla, etc.), deberá ser informado que dichos ambientes son exclusivamente para uso académico.
- Sobre la navegación en REDES SOCIALES, se procederá de la siguiente manera:
- Si el ambiente está lleno, indicarle al usuario que las PC's son exclusivas para uso académico y que otros estudiantes la necesitan para hacer su trabajo.

Protocolo de seguridad en el Centro de Información

- Al momento de activarse la antena de seguridad, se solicitará el regreso del usuario y la autorización para verificar sus objetos personales.
- Si el estudiante se niega a abrir su mochila, **llamar a seguridad para solicitar su apoyo en las instalaciones. Elaborar un informe detallado y enviarlo a Ann.**
- Se debe recordar que el perímetro de seguimiento a un usuario con el que se active la alarma es: cafetería, ascensor, servicios higiénicos, pasadizo al pabellón C, mitad de las escaleras.

Recordatorios

- Los encargados de los turnos correspondientes son: Cristina Galvez (turno mañana) y Antony Alvarado (turno tarde)
- De la creación de nuevos usuarios son Cristina, Anny, Luis, Isabel, Cinthya.
- Continuar con el cuidado en el procedimiento de toma de fotos.
- Toda incidencia o inconveniente con los ID Cards se deberá comunicar mediante correo a Luis castillo y Luis Eduardo .
- Al recibir un voucher para duplicado de ID Card, indicar si el usuario se toma una foto nueva o realizando algún cambio de carrera en el formato para duplicados.
- Todo HD generado debe ser mencionado en el check list y copiado a Adriana.
- Tener en cuenta ampliación de préstamos por 4 días para alumnos premiados.

Actividades programadas

- Modificación de objetivos.
- Envío de los planes de desarrollo profesional.
- Renovación de etiqueta roja por parte de todo el equipo.
- Cambio formato de renovación por todo el equipo.
- Ingreso de 1 nuevo colaborador auxiliar de servicios de información para el 05 junio
- No olvidar ingresar las plantillas de registro (salas de trabajo – Pc’s - Id Card) de atención del C.I
- Apoyo de parte de todo el equipo para la feria W.A. (19 junio de 6 a 10 pm)

5. Action Items (adicione líneas si necesario)

Tarea:	Asignado a:	Fecha Límite:	Status:
Ingresar solicitudes en el PeopleSoft.	YIO	Permanente	Permanente
Actualizar el recojo de ID CARDS olvidados.	LHY	Permanente	Permanente
Cada personal debe utilizar su propia sesión para realizar las actividades correspondientes.	Todo el equipo	Permanente	Permanente
Apoyar en el forrado y ordenamiento detallado de la colección (según estantería asignada).	Todo el equipo	Permanente	Permanente

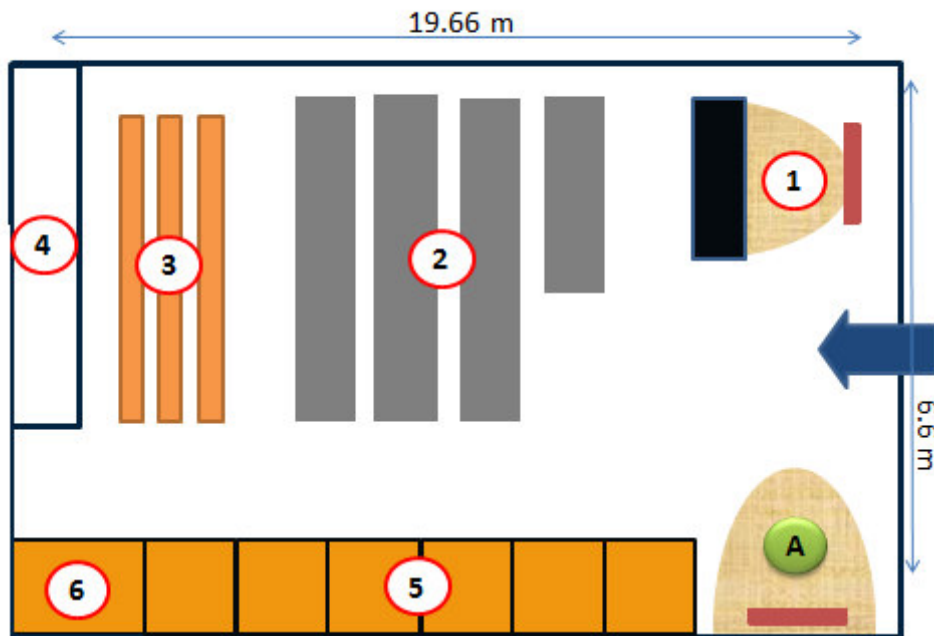
Apoyar en la validación de libros devueltos en el ALEPH, antes de guardarlos en los estantes.				Todo el equipo	Permanente	Permanente
Realizar encuestas Online con el teclado numérico.				Todo el equipo	Permanente	Permanente
Registrar cualquier incidente en la circulación de material con una nota en la opción el usuario-Notas en perfil.				Todo el equipo	Permanente	Permanente
Registrar la data de asistencia de los ambientes del C.I. durante la apertura y cierre del servicio (Sótano y Pabellón D).				Todo el equipo	Permanente	Permanente
Actualizar la información de contacto de los alumnos, docentes y personal administrativo en el CITRIX, de ser necesario.				Todo el equipo	Permanente	Permanente
Verificar la vigencia de los docentes a través del portal, antes de realizar los préstamos.				Todo el equipo	Permanente	Permanente
6. Issues Identified (<i>adicione líneas si necesario; 'Issues son problemas no planeados que pueden impactar el proyecto y requieren acción</i>)						
<i>Issues</i>				<i>Responsable</i>	<i>Fecha Limite</i>	<i>Status</i>
7. Next Meeting (<i>llenar las informaciones sobre una próxima reunión de continuación</i>)						
<i>Fecha</i>	15 junio	<i>Hora</i>	15:00	<i>Lugar</i>	Módulo de atención Biblioteca – Sótano	
Agenda:	ACTIVIDADES DESIGNADAS Y OTROS					

Anexo N° 8

Planos de ambientes de biblioteca: mobiliario a renovar



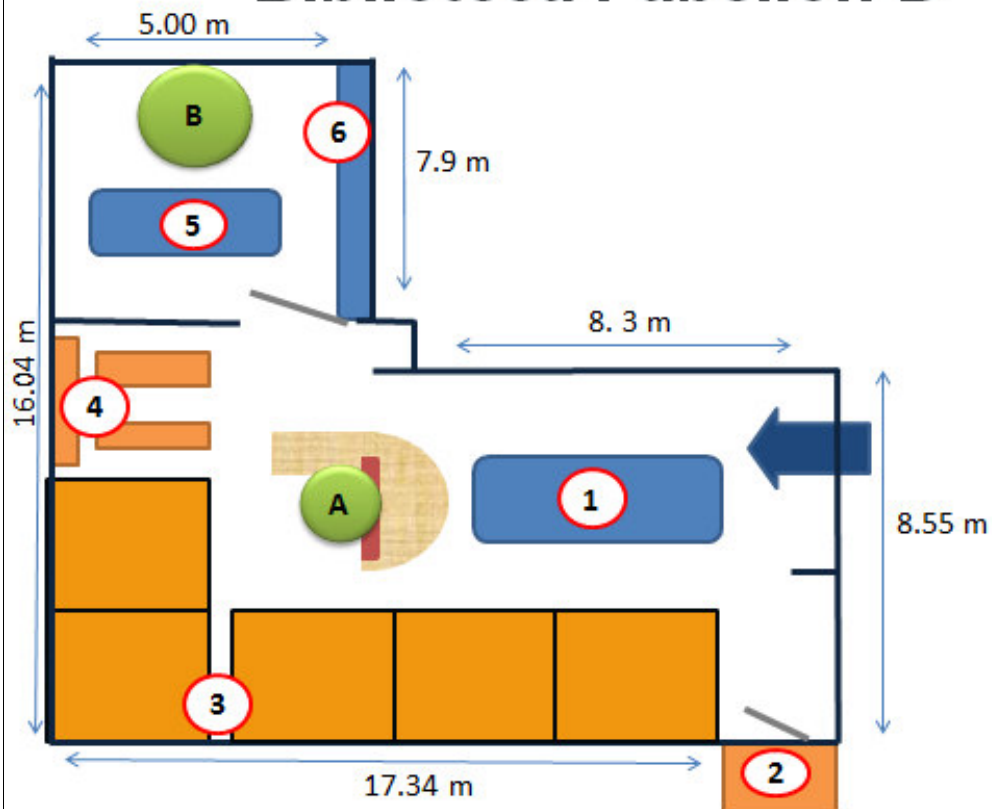
Biblioteca 7° Piso



1. Área Audiovisual
2. Área de PC internet
3. Mesa de trabajo
4. Mediateca
5. Salas de trabajo
6. Almacén

A. Módulo de atención

Biblioteca Pabellón D



- 1. Mesa de trabajo
- 2. Almacén
- 3. Salas de trabajo
- 4. Colección
- 5 y 6. Mesa de lectura

- A. Módulos de atención
- B. Sala de lectura (Silencio)

Anexo N°10

Exposición de las últimas adquisiciones



Anexo N° 11

Cuadro de revistas: suscripciones para el 2018

Título	Periodicidad	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Rev. Latinoamericana de Psicología	quincenal	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	S/. 1,874.29
América economía Perú	mensual	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38	S/. 280.50
Business	mensual	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	12.75	S/. 153.00
Ciencia y Desarrollo	Bimestral	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	93.25	S/. 1,119.04
Enter.Co	Mensual	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	43.38	S/. 520.53
Harvard Deusto Business Review	11 al año	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	101.89	S/. 1,222.69
Infoconstrucción	Mensual	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	52.06	S/. 624.73
Negocios internacionales	mensual	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	30.60	S/. 367.20
Net Magazine	quincenal	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	75.32	S/. 903.84
Mente y cerebro	Bimestral	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	119.65	S/. 1,435.76
Logística profesional	10 al año	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	66.88	S/. 802.54
Enfermería intensiva	4 al año	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	156.19	S/. 1,874.29
Industriambiente	4 al año	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	123.01	S/. 1,476.08

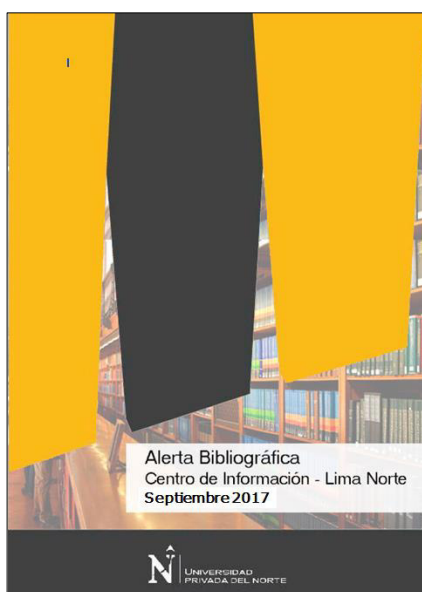
Elaboración propia

Anexo N° 12

Contenido del DSI Online

Descripción del servicio

Es un servicio orientado a los estudiantes (PG, WA y Postgrado), mediante el cual se envía mensualmente y en formato electrónico a los correos de los estudiantes, las referencias de los ingresos nuevos (material bibliográfico). Las referencias abarcan fuentes de información de acuerdo al área temática.



Administración

Comercio Internacional
Autor: Jerez Riesco, José Luis
Pie de Imprenta: Madrid, ESIC, 2011.
382 JERE 2011

Econometria
Autor: Diaz Fernández, Monserrat.
Pie de Imprenta: Madrid, Pirámide, 2013.
330.015195 DIAZ 2013

C. I. UPN Lima Norte Correo electrónico: biblioteca@upnorte.edu.pe Teléfono: 614 3300 anexo 3043, 3281

Comercio Internacional

Las aduanas y el comercio internacional
Autor: Cabello Pérez, Miguel
Pie de Imprenta: Madrid, ESIC, 2014.
382.7 CABE 2014

Gestión por procesos
Autor: Perez Fernández de Velasco, José Antonio
Pie de Imprenta: Madrid, ESIC, 2012.
658.4013 PERE 2012

C. I. UPN Lima Norte Correo electrónico: biblioteca@upnorte.edu.pe Teléfono: 614 3300 anexo 3043, 3281

Estadística

Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias
Autor: Devore, Jay L.
Pie de Imprenta: México, D.F., Cengage Learning, 2016.
519.5 DEVO 2016

Contabilidad de gestión
Autor: Alvarez-Dardet Espejo, Maria Concepción
Pie de Imprenta: Madrid, Pirámide, 2010.
657.42 ALVA

C. I. UPN Lima Norte Correo electrónico: biblioteca@upnorte.edu.pe Teléfono: 614 3300 anexo 3043, 3281

Anexo N° 13

Presupuesto anual de biblioteca 2017: aprobado por gerencia

		PRESUPUESTO OPEX 2017 - SEDE LOS OLIVOS																
Áreas	Centro Costo	Nombre_Centro_Costo	Nombre_Actividad	Cta Global	Nombre Cta global	Ene 17	Feb 17	Marz 17	Abril 17	May 17	Jun 17	Jul 17	Agost 17	Sep 17	Oct 17	Nov 17	Dic 17	Budget 2017
	PER03-0400-510000-90	Biblioteca	Club de amigos del Centro de Información	5611000	Alimentos/Bebidas Curso	-	-	175	-	-	-	-	-	-	-	-	-	175
				6240000	Materiales-Papelera/Oficina	-	-	-	220	-	-	-	-	132	-	-	-	351
				6505000	Material Promocional	-	-	-	-	-	-	-	-	200	-	-	-	200
			Feria de Servicios Virtuales	5611000	Alimentos/Bebidas Curso	-	-	-	-	-	-	-	530	-	-	-	-	530
				6240000	Materiales-Papelera/Oficina	-	-	-	-	-	-	149	-	-	-	-	-	149
				6280000	Materiales-Otro	-	-	264	-	-	-	-	264	-	-	-	-	527
				6312000	Servicios-Transporte	-	-	-	-	-	-	-	140	-	-	-	-	140
				6343000	Honorarios Consultoria	-	-	-	-	-	-	-	300	-	-	-	-	300
				6505000	Material Promocional	-	-	400	-	-	-	800	1,000	-	-	-	-	2,200
				6771000	Equipo y Muebles Rentados	-	-	-	-	-	-	-	1,500	-	-	-	-	1,500
			GASTOS OPERATIVOS DEL AREA	5620000	Libros	-	9,220	-	-	-	800	-	-	-	-	800	-	10,820
				6240000	Materiales-Papelera/Oficina	-	2,636	-	879	-	-	1,318	-	-	615	-	-	5,448
				6280000	Materiales-Otro	-	2,285	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,285
				6312000	Servicios-Transporte	-	150	-	120	-	170	-	120	100	-	100	-	760
				6337000	Capacitacion y Seminarios-Empl	-	-	-	-	-	-	-	-	-	527	-	-	527
				6401100	Hospedaje & Hoteles	-	-	-	-	532	-	-	-	-	-	-	-	532
				6401200	Tren/Taxi/Limu/Serv de Coche	-	-	-	-	-	532	-	-	-	-	-	-	532
			Material de difusión - Centro de Información	6505000	Material Promocional	-	1,500	-	-	-	-	1,200	-	-	-	-	-	2,700
			Premiación Usuarios Top y excelencia en la atención	5611000	Alimentos/Bebidas Curso	-	-	-	-	-	263	-	-	-	50	250	-	563
			Premios y obsequios del Centro de información	6505000	Material Promocional	-	1,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,000
			Suscripciones a Revistas Académicas	6304000	Gastos de Suscripciones	2,065	1,515	1,831	1,835	1,831	1,515	2,152	1,515	1,860	1,864	1,837	1,344	21,164
			Total PER03-0400-510000-90			2,065	18,306	2,670	3,054	2,364	3,280	5,619	5,369	2,292	3,056	2,967	1,344	52,403
	PER03-0400-850400-90	Impresiones y Fotoc	GASTOS OPERATIVOS DEL AREA	6230000	Materiales-FotocopImpresin	-	18,452	-	-	-	-	12,301	-	-	-	2,724	-	33,477
			Total PER03-0400-850400-90			-	18,452	-	-	-	-	12,301	-	-	-	2,724	-	33,477