



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central  
de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en  
tiempo de pandemia por COVID-19**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Gestión de la Educación

**AUTOR**

Juan Carlos CARBAJAL QUIÑONEZ

**ASESOR**

Ángel Aníbal MAMANI RAMOS

Lima, Perú

2023



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

---

Carbajal, J. (2023). *Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Carbajal Quiñonez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41588997
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5322-7784">https://orcid.org/0000-0001-5322-7784</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Ángel Aníbal Mamani Ramos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01344424
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3855-2305">https://orcid.org/0000-0003-3855-2305</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Ofelia Carmen Santos Jiménez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25454259
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Giles Abarca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09279470
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	César Daniel Escuza Mesías
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40818404
<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Wyly Dextre Mendoza
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	10389035
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	3.1.7 Gestión educativa
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.056445 Longitud: -77.085994
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Ejemplo: Marzo 2020 - diciembre 2021 2020 - 2021
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03</a> Ciencias de la Información <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02</a>



## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 028-DUPG-FE-2023-TR

En la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de mayo de 2023, siendo las 14:00 p.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS EN TIEMPO DE PANDEMIA POR COVID-19**, para optar el **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **MUY BUENO**, con la calificación de **DIECISIETE (17)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación** al Bach. **JUAN CARLOS CARBAJAL QUIÑONEZ**

En señal de conformidad, siendo las **14:59 p.m.** se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez**  
Presidenta

**Dr. Ángel Aníbal Mamani Ramos**  
Asesor

**Mg. Carlos Alberto Giles Abarca**  
Jurado Informante

**Dr. César Daniel Escuza Mesías**  
Jurado Informante

**Dr. Carlos Wyly Dextre Mendoza**  
Jurado Examinador



## INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

**Nro. Informe virtual N°032/DUPG-FE-2023**

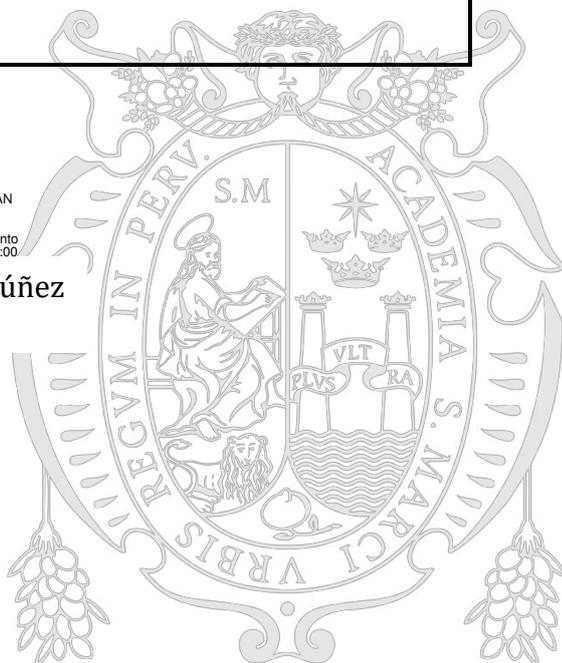
<b>Autoridad académica</b>	<b>Dr. Edgar Froilán Damián Núñez</b> Director
<b>Título de la tesis evaluada</b>	<b>GESTIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS EN TIEMPO DE PANDEMIA POR COVID-19</b>
<b>Grado para obtener</b>	Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación
<b>Autor de la tesis</b>	<b>CARBAJAL QUIÑONEZ, JUAN CARLOS</b>
<b>Fecha de recepción de la tesis</b>	10-01-2023
<b>Fecha de aplicación del programa informático de similitudes</b>	20-03-223
<b>Software utilizado</b>	Turnitin
<b>Configuración del programa detector de similitudes</b>	✓ Excluye coincidencias menores a 40 palabras ✓ Excluye citas ✓ Excluye bibliografía
<b>Porcentaje de similitud</b>	<b>5 % (Cinco por ciento índices de similitud)</b>
<b>Fuentes originales de las similitudes encontradas</b>	✓ repositorio.ucv.edu.pe ✓ hdl.handle.net ✓ qshesummits.com ✓ www.tdx.cat
<b>Observaciones</b>	La presente tesis evaluada contiene 125 páginas.
<b>Calificación de originalidad</b>	Documento cumple con los criterios de originalidad.
<b>Fecha del informe</b>	20-03-2023



Firmado digitalmente por DAMIAN  
NUÑEZ Edgar Froilan FAU  
20148092232 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.03.2023 17:35:04 -06:00

Dr. Edgar Froilán Damián Núñez  
**Director**

EFDN//edh



## **D e d i c a t o r i a**

Dedico esta Tesis a mi madre Juana, y a mi hermano Jean y a mi hermana Roció, mis sobrinos y toda la comunidad sanmarquina.

A mi mamá Juana, por su eterno cariño. A toda mi familia. A mis hermanos, quienes han sido mis refuerzos y me han acompañado en mis metas; así como para seguir avanzando en el camino hacia la superación especializada.

## **A g r a d e c i m i e n t o**

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por haber facilitado mi especialización a nivel de Posgrado. A los técnicos y directores de las bibliotecas, así como a los trabajadores de la Biblioteca Central de la UNMSM, por facilitar la colección de información. Con especial deferencia, al profesor Aníbal.

## INDICE DE CONTENIDO

Resumen

Abstrabs

### **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.3 Justificación teórica.....	6
1.4 Justificación práctica .....	8
1.5 Objetivos.....	10
1.5.1 Objetivo general.....	10
1.5.2 Objetivos específicos.....	10
1.6 Formulación de Hipótesis.....	11

### **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

2.1 Marco epistemológico.....	12
2.2 Antecedentes de investigación.....	13
2.3 Bases Teóricas.....	21
2.3.1 Gestión de la biblioteca universitaria .....	21
2.3.2 Evaluación de gestión de la biblioteca.....	30
2.3.2.1 Gestión del servicio.....	30
2.3.2.2 Plataforma informática.....	32
2.3.2.3 Infraestructura y Equipamiento.....	33
2.3.3 Satisfacción de los usuarios.....	34
2.3.4 Evaluación de la satisfacción .....	35
2.3.4.1 Expectativas del usuario.....	36
2.3.4.2 Calidad percibida.....	37
2.3.4.3 Valor percibido.....	38
2.3.4.4 Fidelidad.....	39
2.3.5 Biblioteca universitaria.....	40
2.3.5.1 Objetivos de la biblioteca universitaria.....	42
2.3.5.2 Servicios que ofrece la biblioteca universitaria.....	43
2.3.5.3 Biblioteca Central de la UNMSM .....	44

2.3.5.4 Historia de la Biblioteca Central.....	44
2.3.6 Biblioteca Universitaria y Acreditación.....	47
2.3.6.1 Estándares para evaluar las bibliotecas.....	52
2.3.6.2 El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales...53	
2.3.7 Pandemia Covid-19.....	56
2.3.7.1 En Perú.....	57
2.3.7.2 San Marcos frente a la pandemia.....	57
2.3.7.3 Medidas adoptadas por la Biblioteca Central.....	59
2.4 Marco conceptual.....	66

### **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

3.1 Operacionalización de variables.....	67
3.2 Tipo y diseño de la investigación.....	72
3.3. Población y muestra.....	74
3.4 Instrumentos de recolección de datos.....	75
3.4.1 Validación del instrumento.....	75
3.4.2 Confiabilidad del instrumento.....	76

### **CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 Análisis descriptivo de resultados.....	78
4.2 Análisis inferencial de resultados.....	88
4.2.1 Prueba de normalidad.....	88
4.2.2 Contrastación de Hipótesis.....	90
4.2.2.1 Contrastación de la Hipótesis General.....	91
4.2.2.2 Contrastación de la Hipótesis específica 1.....	92
4.2.2.3 Contrastación de la Hipótesis específica 2.....	93
4.2.2.4 Contrastación de la Hipótesis específica 3.....	94
4.3 Discusión de resultados.....	96

<b>CONCLUSIONES</b> .....	99
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	100
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	102
<b>ANEXOS</b> .....	115

## Lista de Tablas

Tabla 2.1. Servicios de una biblioteca.....	28
Tabla 2.2. Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias.....	50
Tabla 2.3. Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de educación.....	51
Tabla 3.1. Matriz de Operacionalización de Variables.....	67
Tabla 3.2. Operacionalización de Variable Gestión.....	69
Tabla 3.3. Operacionalización de Variable Satisfacción.....	70
Tabla 3.4. Validación de los instrumentos.....	76
Tabla 3.5. Confiabilidad de la variable Gestión.....	77
Tabla 3.6. Confiabilidad de la variable Satisfacción.....	77
Tabla 4.1. Dimensión Gestión del servicio.....	79
Tabla 4.2. Dimensión Gestión de la plataforma virtual.....	80
Tabla 4.3. Dimensión Gestión de la infraestructura y equipos.....	81
Tabla 4.4. Variable Gestión de la biblioteca.....	82
Tabla 4.5. Dimensión Expectativa del cliente.....	83
Tabla 4.6. Dimensión Calidad percibida.....	84
Tabla 4.7. Dimensión Valor percibido.....	85
Tabla 4.8. Dimensión Fidelidad.....	86
Tabla 4.9. Variable Satisfacción del usuario.....	87
Tabla 4.10. Prueba de normalidad.....	89
Tabla 4.11. Coeficiente de correlación lineal.....	90
Tabla 4.12. Correlación de Spearman entre gestión de biblioteca y satisfacción del usuario.....	91

Tabla 4.13. Correlación de Spearman entre gestión de servicio y satisfacción del usuario.....	92
Tabla 4.14. Correlación de Spearman entre gestión de la plataforma virtual y satisfacción del usuario.....	94
Tabla 4.15. Correlación de Spearman entre gestión de la infraestructura y equipos y satisfacción del usuario.....	95

### Índice de Figuras

Figura 2.1. Servicios según tipología de los usuarios.....	29
Figura 3.1 Marco Metodológico .....	73
Figura 4.1. Dimensión Gestión del servicio.....	79
Figura 4.2. Dimensión Gestión de la plataforma virtual.....	80
Figura 4.3. Dimensión Gestión de la infraestructura y equipos.....	81
Figura 4.4. Variable Gestión de la biblioteca.....	82
Figura 4.5. Dimensión Expectativa del cliente.....	83
Figura 4.6. Dimensión Calidad percibida.....	84
Figura 4.7. Dimensión Valor percibido.....	85
Figura 4.8. Dimensión Fidelidad.....	86
Figura 4.9. Variable Satisfacción del usuario.....	87

## **RESUMEN**

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19. Investigación cuyo enfoque metodológico es cuantitativo, para lo cual se utilizó un diseño no experimental transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 estudiantes, a quienes se les aplicó la ficha de valoración de gestión de calidad de bibliotecas universitarias, según COBUN (Alfa de Cronbach ,874) y la ficha de valoración de satisfacción de los usuarios de los servicios de las bibliotecas universitarias (Alfa de Cronbach ,812). A partir de los hallazgos en los datos procesados con la prueba Rho de Spearman se demostró que existe una relación directa entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19, es decir, la administración de los servicios está directamente relacionada con la percepción que tienen los usuarios ante el uso de los diversos servicios de información y la forma en que se gestiona el servicio bibliotecario.

### **Palabras clave**

Gestión; Satisfacción; Biblioteca Universitaria; Pandemia por Covid-19

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to determine the degree of relationship between management and satisfaction in users of the Central Library of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos in times of a Covid-19 pandemic. Research whose methodological approach is quantitative, for which a correlational cross-sectional non-experimental design was used. Research whose methodological approach is quantitative, for which a correlational cross-sectional non-experimental design was used. The sample consisted of 60 students, to whom the evaluation form of quality management of university libraries was applied, according to COBUN (Cronbach's Alpha, 874) and the evaluation form of satisfaction of users of library services university students (Cronbach's Alpha, 812). From the findings in the data processed with the Spearman Rho test, it was shown that there is a direct relationship between management and satisfaction in users of the Central Library of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos in times of a Covid-19 pandemic, that is, , the administration of services is directly related to the perception that users have of the use of the various information services and the way in which the library service is managed.

## **Keywords**

Management; Satisfaction; University Library; Pandemic Covid-19

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1 Situación problemática**

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) es una institución educativa histórica, reconocida a nivel nacional e internacional, considerada la de mayor prestigio del Perú, se caracteriza por el alto nivel académico de los docentes, por la formación rigurosa de sus estudiantes, por sus carreras y programas de formación pre y post grado multidisciplinaria. Los egresados de la UNMSM son reconocidos por su profesionalismo, eficiencia y buen desempeño al ocupar cargos en las diferentes entidades del sector público y privado a nivel nacional e internacional.

Para alcanzar este alto grado de prestigio académico la universidad en su historia ha contado con múltiples reformas educativas en su estructura formativa que han conllevado también a la evolución y creación de espacios complementarios al desarrollo académico de la enseñanza superior. En ese sentido de la mano con el aula de estudio se necesitó un espacio para la lectura e investigación y fue así que la biblioteca nació como espacio de lectura investigación y desarrollo de las tareas. La biblioteca de San Marcos como área académica-administrativa tuvo su origen en la histórica Casona de la Universidad acompañando siempre a los estudiantes en sus avatares diarios, y también pasó a formar parte de la ciudad universitaria (1960), aunque su construcción y traslado tuvo una demora de cuatro décadas, inaugurándose recién en diciembre de 1999 y poniéndose en función a inicios del siglo XXI con el nombre de Biblioteca Central “Pedro Zulen”.

En la actualidad, los usuarios que integran la Biblioteca Central y hacen uso de ella, son alumnos de pre y post grado académico, egresados, docentes, investigadores, personal administrativo, visitantes y lectores asociados. Asimismo, la Biblioteca fue ampliando sus beneficios y ahora ofrece a sus usuarios los servicios de estantería abierta, préstamo de documentos en las salas de lectura, hemeroteca, sala de audiovisual, catálogo en línea, fondo reservado, archivo histórico. Además, cuenta con espacios para el uso de computadoras y laptops con acceso a internet, ambientes de estudio grupal, un Auditorio de uso múltiple, una sala de exposiciones, entre otros.

En los últimos años, la UNMSM, ha incorporado nuevas carreras construyendo modernos edificios para pregrado y posgrado, incluso el edificio pre universitario en la ciudad universitaria, lo que ha aumentado la población de usuarios de la Biblioteca Central. Debido a ello, la Biblioteca Central se vio afectada en el desarrollo de sus actividades ya que, al haber aumentado el número de usuarios, esto implicó una mayor demanda por los servicios que se ofrecen. Vinculado a ello, en forma transversal y en sentido opuesto esta la necesidad de actualizar periódicamente el acervo bibliográfico pues como todos saben, con el avance del desarrollo científico, nuevos descubrimientos, teorías, y pensamientos se genera la necesidad de contar con textos que estén a la vanguardia del conocimiento científico.

La UNMSM proyecta un presupuesto anual para la Dirección General de Biblioteca y Publicaciones (DGBP), con el fin de mantener, actualizar y modernizar los servicios, pero este presupuesto es exiguo en relación a las necesidades de los trabajadores y usuarios (La partida presupuestaria para la DGBP en el periodo anual 2020 es de 1 450 294 soles, según la Resolución Rectoral del Plan Operativo Institucional Multianual 2020-2023). Los problemas más recurrentes de las Bibliotecas en los últimos años son la falta de espacios de estudio, insuficiencias en el número de ejemplares, información desactualizada del material bibliográfico, demora de la atención para el préstamo, el deterioro de los equipos tecnológicos, la señal de internet lenta, la falta de cortesía y paciencia, el desconocimiento de sus funciones y

los servicios que se brinda, entre otras molestias, son algunas de las quejas constantes por parte de los usuarios de las bibliotecas universitarias.

Por otro lado, los problemas de los trabajadores pasan por la desmotivación laboral, el estrés, el acoso laboral o mobbing, la falta de capacitaciones, la alta carga laboral en algunas áreas, a esto le influye los bajos salarios de los trabajadores CAS y los contratados por el sistema de contratación temporal. Cabe resaltar que estos problemas no son nuevos, sino que se viene arrastrando desde hace ya dos décadas, las autoridades encargadas que pasaron (muchos fugazmente) por la Biblioteca Central, aunque hicieron esfuerzos denotados por brindar un mejor servicio con el escaso presupuesto que se le brinda poco o nada pudieron hacer por mejorar la situación. Ya que el escaso presupuesto se va principalmente en el pago de los magros salarios de los trabajadores y en los servicios de mantenimiento de la infraestructura, además que mucho de los fondos fueron mal administrados en su momento por las autoridades de turno.

Las investigaciones sobre los problemas de los servicios de la Biblioteca Central también no son nuevas, llamo la atención de investigadores sanmarquinos, en su mayoría de la carrera de Bibliotecología ya desde la primera década del siglo XIX, la mayoría de estos trabajos se enfocó en satisfacción del usuario y el nivel de atención de los servicios. Si bien fueron trabajos importantes que ahora nos sirven como antecedentes, estos no profundizaron en lo que en la actualidad denominamos como Gestión de Calidad. Sin embargo, es importante resaltar y valorar estos trabajos ya que fueron realizados sin fuentes de financiamiento en un esfuerzo por brindar mayor conocimiento de los problemas y por mejorar en nivel servicios bibliográficos. Creemos que fue importante la realización de estos estudios que permitieron conocer cuáles eran las perspectivas de los usuarios respecto a los servicios que se ofrecen.

Entre los años 2010 y 2011, la Biblioteca Central de la UNMSM realizó un estudio de usuarios, el cual permitió conocer el perfil de los usuarios, sus necesidades de información y el grado de satisfacción de los servicios que se

brindan. Para conocer la percepción de la satisfacción de los servicios se utilizó a metodología Libqual+ llegando a la conclusión que los alumnos que asistían frecuentemente a la biblioteca eran alumnos de todas las facultades de la ciudad universitaria, perteneciente a todos los ciclos de formación universitaria y que utilizaban la biblioteca para estudiar, adquirir libros para sus tareas, sobre todo los que eran de uso esencial y solicitados por sus docentes como bibliografía para sus trabajos académicos y monografías, así como obras de literatura y libros de historia y ciencias básicas, así como para conocer las mejoras del servicio brindado. Conocidos los resultados la biblioteca opto por establecer ciertos lineamientos de mejora tales como la ampliación del horario de atención, la adquisición de libros de lectura obligatoria y lectura recreativa, capacitación al personal sobre el uso de los recursos informáticos calidad de atención. A partir del 2014 se realizan unas encuestas anuales las cuales permiten medir el nivel de satisfacción con los servicios que se ofrecen en la biblioteca, pero a pesar de conocer los resultados de las encuestas, la biblioteca no ha vuelto a establecer estrategias para la mejora de la percepción de los usuarios.

Asimismo, en su momento el vicerrectorado académico ha apoyado con la compra de equipos y libros electrónicos, suscripción a diferentes bases de datos, revistas y diarios, que permiten acceder a la información en tiempo real, así como la compra de estanterías y edificación de la estructura de la sala de lectura para facilitar el acceso a los libros de los usuarios, y así satisfacer las necesidades de información.

Por otro lado, como lo mencionamos, el bajo presupuesto que el Sistema Central entrega anualmente a la biblioteca solo alcanza para pagar sueldos y dar mantenimiento a los equipos e infraestructura. La compra de libros es ocasional, los materiales bibliográficos que entran en la base de datos proviene generalmente de donaciones y en su mayoría son de las áreas de humanidades y letras, los libros de nuevos de ciencias casi no llegan.

En diciembre del 2019 el mundo se vio afectado por una pandemia viral origina en China. La Covid-19 es una enfermedad que llevo al Perú en marzo

del 2020, desde la fecha se decretó cuarentena a nivel nacional para evitar la propagación en la población. En San Marcos se tomaron medidas como la suspensión de clases presenciales y el teletrabajo. Esta Pandemia hizo que se adoptaran nuevas formas de convivencia a nivel académico y laboral en la comunidad sanmarquina que detallaremos en las siguientes páginas.

Esta realidad problemática de la Biblioteca Central que vivimos en los tiempos de pandemia covid-19 nos conlleva a repensar la función y el objetivo de la principal y más importante biblioteca de la Decana de América. Nuestra visión de política de gestión organizacional se proyecta hacia una gestión transparente, responsable y respetuosa de las normas y buen uso de los recursos de la Universidad. Por ello nos adherimos a la orientación hacia la calidad en gestión y eficiencia del servicio hacia los usuarios. Esperamos que los resultados a obtener permitirán proponer lineamientos de mejora y/o la implementación de nuevos servicios a los usuarios de la comunidad universitaria acorde a sus necesidades y requerimientos.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción en los usuarios de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

P1 ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicio y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19?

P2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de la plataforma informática y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia?

P3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión infraestructura y equipamiento y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia?

### **1.3 Justificación teórica**

El Ministerio de Educación del Perú, en el año 2016, promulgo la “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”, véase el (*Art. 11 Ley del SINEACE N° 28740*) en donde se menciona a la evaluación como una herramienta de impulso a la mejora de la calidad educativa. La finalidad es tomar medidas sobre los resultados y los obstáculos en el cumplimiento de los fines previstos en relación a las, destrezas, competencias y aprendizajes, involucradas en la comunidad educativa, y al mismo tiempo plantear acciones, programas y políticas, para el progreso de la educación.

Indicar que además de aplicar estándares nacionales e internacionales para medir los objetivos, además se aplicaran evaluaciones, para alcanzar el licenciamiento por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU (*ver Ley N° 28740, 2006, Art. 11*). Mediante la “Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria” (*ver Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU*), se asegura al universo de los estudiantes puedan acceder a una atención de sus necesidades de educación universitaria con calidad educativa ofreciéndole una educación integral con un aprendizaje continuo ajustándose al logro de sus desempeños profesionales, que sean altamente calificados y por último la inclusión de los valores civiles que nos situé dentro de una conciencia académica nacional, que se proponga la investigación ética.

Asimismo, la *Ley Universitaria N° 30220 (julio 2014)* en su capítulo III, art. 28, inc. 28.3 Señala que los requisitos necesarios que establezca la SUNEDU para el licenciamiento, como mínimo son referidas a puntos como “la infraestructura y el equipamiento, y deben ser adecuados para el cumplimiento de sus funciones (bibliotecas, laboratorios, entre otros)”, y es así que dentro de los servicios de nuestra biblioteca incluimos los repositorios académicos, la suscripción a bases de datos internacionales y la producción de revistas científicas universitarias indexadas y acreditadas.

Es así, que en marco del mejoramiento de la calidad educativa en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en julio del 2016, se creó La Oficina de Acreditación y Calidad Académica de la UNMSM (OCCA), la cual elaboro un calendario académico donde se impulsó un programa de “sensibilización e implementación de la calidad en la Universidad “.

En el año de 2019, mediante Resolución Rectoral, la OCCAA redacto el documento oficial de la Política de Calidad” en San Marcos, llamado: “Política de Educación con Calidad de San Marcos” (versión II) Entre sus cláusulas más importantes tenemos lo siguiente: Resolución Rectoral N° 07697-R-19. (2019). De la Política de Educación con Calidad de San Marcos (versión II) donde, señala lo siguiente:

La calidad de la educación universitaria es la coherencia del ser y quehacer con el deber ser institucional en el desarrollo integral y permanente de la misión, visión y las funciones de la universidad, con ética y pertinencia para responder a las necesidades de la sociedad. (Cusipuma,2021, p.6)

La Biblioteca Central de la universidad, se adecuo al plan de trabajo, institucional 2012-2021 cumpliendo a cabalidad con todos los parámetros establecidos en las normas de calidad, con el subsaneamiento de todas las observaciones enviadas por la SUNEDU que realizo su evaluación en el año

2018. Asimismo, se plegó al Plan estratégico Institucional 2019-2023 que entre sus lineamientos destaca la Política de gestión organizacional que tiene como finalidad fortalecer y optimizar la gestión institucional mediante la “Política de Educación con Calidad de San Marcos”.

Es así que, con la modernización educativa impulsada por la nueva ley universitaria, en la presente década, mejoro en la atención de sus servicios gracias a la gestión de la directiva. La implementación de procesos de calidad adecuados, han proporcionado herramientas para la mejora del servicio; se han dado impulso al *benchmarking*, que es la visita a las bibliotecas universitarias para implantar un modelo a seguir. En estos últimos años, se ha buscado fomentar un modelo de gestionar las bibliotecas con plataformas interconectadas, se solicitó la asesoría de *PROCALIDAD*, que proveyó el software y hardware para la “*Unidad de Repositorio Institucional*” (*RIDUNE*), de la SUNEDU, para impartir las capacitaciones y de la CONCYTEC, para su desarrollo continuo.

#### **1.4 Justificación práctica**

En nuestro caso, como universidad emblemática y de prestigio se tiene la misión ante la nación de afianzar su acreditación, en ese sentido estamos de acuerdo a lo señalado por Cárdenas, (2017) que indica “la Ley Universitaria N° 30220 (julio 2014) en las especialidades de Educación, Derecho y Ciencias de la Salud, exige de manera obligatoria, ajustarse a estándares de calidad que aseguren la acreditación de los servicios que se ofrece en una biblioteca siguiendo normas nacionales e internacionales”. (p.15). Esto va alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que entre sus principales desafíos identifica a la educación como base para el desarrollo sostenible.

Según la Agenda al 2030 de la ODS señalado en Desafíos y estrategias para el desarrollo sostenible en américa latina y el caribe. Panamá 2018:

En la educación es preciso hacer un salto cualitativo importante en cuanto a la equidad y la calidad de los distintos niveles e instancias del sistema; es importante tener en cuenta que eso implica abordar la dimensión de gobernabilidad del mismo sistema y su articulación con los otros sectores, utilizando para estos casos enfoques multisectoriales. (p.16)

Estamos ante una gran oportunidad para el logro de los ODS que involucran la participación de los jóvenes, esto se corrobora en que:

La generación actual de jóvenes que se encuentra entre los 15 y los 24 años es la más educada que ha existido en América Latina y el Caribe. Cuenta con una mayor cantidad de años de educación que los adultos y se estima que esta tendencia continuará hacia el año 2030. (p.14)

Creemos que los estudios de investigación de pregrado y postgrado, en el campo de las ciencias educativas, en general tienen un fundamento social y sostenible, alineado a la realidad y sujeto a la verificación, por lo que el desarrollo de nuestra investigación ayudará a resolver un problema factico ya que propone estrategias que al aplicarse contribuiría a solucionarlo.

Es por ello que nuestro propósito con esta investigación es:

- a. Resolver un problema factico de la biblioteca que es la deficiente gestión de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en tiempo de pandemia Covid-19
- b. Identificar las necesidades insatisfechas de los usuarios, en tiempos de pandemia Covid-19
- c. Proponer ejes para la mejora de la gestión de los servicios que ofrece la biblioteca en temas de gestión de calidad.

Esta es una oportunidad impostergable para hacerlo, porque toda universidad está en la obligación de implementar sistemas de gestión de calidad que respondan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y es por ello que se desea conocer a profundidad la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

O.1 Describir la relación entre gestión de servicio y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

O.2 Describir la relación entre la dimensión gestión de la plataforma informática y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

O.3 Describir la relación entre la dimensión gestión infraestructura y equipamiento y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

## **1.6 Formulación de la hipótesis**

### ***1.6.1 Hipótesis general***

Existe relación directa entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

### ***1.6.2 Hipótesis específicas***

H.1 Existe relación directa entre la gestión del servicio y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

H.2 Existe relación directa entre la gestión de la plataforma virtual y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

H.3 Existe relación directa entre la gestión de la infraestructura y equipamiento y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco epistemológico

Diferentes investigaciones hechas por estudiosos latinoamericanos a través de las ciencias sociales han analizado la Universidad Pública, especialmente desde la década del sesenta cuando surge la universidad moderna. El argentino Tomás Vasconi, cuya propuesta fue estudiar a la educación como un proceso alineado a la superestructura de la sociedad y en conexión a la estructura social, en *Modernización y crisis en la Universidad Latinoamericana* (1971) en colaboración con Ines Reca, señala empleando un marxismo instrumentalista: “la universidad que estudian, es una universidad modernizante que surge como resultado de las demandas de las nuevas formas de dependencia entre naciones hegemónicas y periféricas a partir de la década de los cincuenta” (Torres, 1995). En ese contexto de modernización de los sistemas educativos, hay un malestar surgido por esas demandas que afecta las relaciones cotidianas en las instituciones universitarias, esta tensión genera que se simule o sea aceptada una única concepción de calidad de vida que se trata de imponer desde distintos espacios de interacción social.

Cuando hablamos de satisfacción del sujeto social vemos que existen distintas percepciones permanentes y multivalentes formándose como subjetiva, y al mismo tiempo intersubjetiva, espiritual y corporal; se origina en los ejercicios de búsqueda autorrealización enmarcada en sus propias características de diversidad y pluriculturalidad.

En vista a ello, según lo revisado y visto el concepto se puede asumir que el sujeto social posee una innata noción de la calidad. La apreciación de la gestión de calidad se vincula con la imagen que se tiene de la universalidad.

En ello, queda demostrado la opinión que se manifiesta en los reparos de que la gestión de calidad no este interiorizado como una idea colectiva que se manifiesta en las decisiones políticas que de cierto modo dejan de lado la realidad, primando lo coyuntural y no los ideales perennes incluyendo los valores universales.

En ese escenario, los centros universitarios están orientados en generar la gestión de calidad, aunque no siempre sea está “*de buena calidad*”, tal como lo manifiestan Ferrari y Contreras, (2008) “es poco eficiente en el plano administrativo y se organiza burocráticamente atendiendo a un número limitado de estudiantes que generalmente es insuficiente” (p.3). Esta realidad hizo necesaria la necesidad de un cambio radical en las universidades, en las que se necesita modificar y modernizar su modelo organizacional hacia una gestión de calidad universitaria. Para ello, en estos últimos años se hizo necesaria la formulación de la “Política de Educación con Calidad de San Marcos”, cuyo modelo de evaluación de desempeño congrega las propuestas de la “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)”.

## **2.2 Antecedentes de investigación**

### **A escala internacional:**

Fernández y Zayas (2015), elaboraron un proyecto en Ciencias de la Salud en La Habana-Cuba, donde utilizaron estándares para evaluar las bibliotecas médicas y orientar la calidad del servicio que brindan, se buscaba que estos espacios se conviertan en lugares claves para la gestión de la información. El objetivo principal tenía como misión “definir los estándares que caracterizan el funcionamiento y los servicios de información en las bibliotecas universitarias en Ciencias de la Salud”. Aplicaron el método empírico de investigación (se aplicó a estudiantes varones y damas de 18 a 30 años) con enfoque cualitativo. Como conclusión nos dan seis estándares para evaluar las bibliotecas de salud incorporando indicadores como los recursos humanos, infraestructura, recursos de información, alfabetización informacional y tecnología, física.

Esmaeilpour B., Abbaspour, H., Ramezani, A., et al. (2015), investigadores iraníes iniciaron un proyecto para evaluar los servicios brindado por las Bibliotecas de la Universidad de Ciencias Médicas de Guilan aplicando el instrumento Libqual. La población que se estudió fueron los estudiantes de pregrado de Medicina, con una muestra de 135 estudiantes escogidos de un muestreo simple y aleatorio, utilizado un método descriptivo transversal, al final se tuvo como conclusión que el nivel de gestión de las bibliotecas de salud cumple con logras las condiciones óptimas para una biblioteca médica.

Verdugo (2015) en su trabajo titulado: “La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México”, tuvo por objetivo establecer mediante la calidad de los procesos bibliotecario establecer el grado de satisfacción de los estudiantes y asimismo describir la gestión de calidad en entornos académicos en la región septentrional mexicana, su estudio fue descriptivo correlacional, usando la técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. La muestra está conformada por una muestra de los estudiantes. Al final llego a la conclusión de que la relación entre biblioteca y el usuario han cambiado de manera profunda, debido a que los estudiantes cuentan con nuevas inquietudes de información.

Núñez (2015) en su investigación “Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior”. Se planteó el objetivo de investigar el grado de satisfacción de los estudiantes de la PUCMM sobre el servicio que les brinda su Biblioteca Central. Se usó como técnica la recolección de datos y la encuesta y como instrumento el cuestionario. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional. La muestra de Núñez se diseñó en base a una población de 6,954 estudiantes del Campus Universitario, sede en la que se encuentra la Biblioteca Central. El autor concluye que la comunidad de usuarios es parte fundamental de las labores de la biblioteca por lo que la gestión de servicio debe estar orientado a su satisfacción.

Pérez A., Lores, A., Pérez, L., et al. (2014), Investigadores de la Universidad de Cuba, parten de la premisa de que en cada centro de información la satisfacción debe constituir el objetivo primordial; por ello buscaron determinar que la evaluación de los servicios sería una herramienta valiosa para responder a las necesidades de los usuarios. Estos investigadores cubanos buscan definir un diagnóstico, identificar deficiencias y limitantes para determinar en qué condiciones se encuentra la biblioteca de la universidad y así establecer estrategias que conlleven a su mejora. Se propusieron plantear una visión panorámica de los lineamientos que se correspondan dentro de los servicios bibliotecarios. Como conclusión a su investigación hallaron que la evaluación de los servicios bibliotecarios en el contexto actual conlleva a una mayor competitividad, pues tuvo como principal misión orientar hacia la producción de servicios eficientes, entregados con una alta gestión de calidad, con un personal más comprometido, motivado, capacitado, con un desarrollo de nuevas competencias, y con estándares de calidad y las tareas idóneas que así garanticen la mejora continua.

#### **A escala nacional:**

Gonzales (2019), tuvo como objetivo determinar el nivel de concordancia de las variables Gestión de la Biblioteca y la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, en Yurimaguas-Perú, Estudio de tipo experimental correlacional, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. La muestra de Gonzales tuvo a 32 alumnos de la Facultad de Zootecnia. En el resultado final se encontró un bajo nivel de calificación al servicio brindado por la biblioteca, el 96% de los estudiantes considero que los servidores públicos tenían un bajo nivel de atención y servicio por lo que Gonzales concluyo que existe una relación significativa entre la gestión de la biblioteca y la satisfacción del usuario.

Mamani (2019), en Arequipa – Perú, cuyo trabajo versa sobre la relación y análisis de la dimensión de gestión de servicio de acuerdo a “los estándares de calidad para Bibliotecas Universitarias e indicadores de gestión, aprobadas

por COBUN (Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales)” con la satisfacción de los estudiantes de las bibliotecas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Mamani utilizó el método deductivo, como instrumento la ficha de observación el cuestionario, y como técnica la encuesta, siendo su muestra conformada por el total de jefes, directores y trabajadores de bibliotecas y 384 estudiantes o usuarios. Los resultados mostraron que existe una relación causal entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario mediante el análisis de los estándares e indicadores de calidad por parte de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Barrera (2019), en Huacho-Perú, tuvo como objetivo analizar el vínculo entre calidad de servicio digital y satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho en el 2018. La metodología que se utilizó fue el diseño no experimental, de tipo básica, enfoque cuantitativo de corte transversal, descriptivo relacional. La población estuvo conformada por 1350 estudiantes, con una muestra de 245 estudiantes. Barreda se planteó utilizar como instrumento la “Encuesta LibQual para medir la variable Calidad del Servicio de Association Of Research Libraryes (ARL) y la Encuesta de Satisfacción del usuario Modelo ACSI de Stephen M. Ross Business School de la Universidad de Michigan.” Concluyendo que se puede estimar que hay una relación de significancia entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que usa los servicios digitales de la Biblioteca Central de la universidad, siendo relevante el nivel de significancia obtenido de 0.000 y con un grado de correlación positiva alta de 0.783.

Quequejana (2018), en Huancayo-Perú, con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios que brindan a los usuarios de la biblioteca, para así conocer que aspectos se deben mejorar en su gestión; (estudio de tipo descriptivo); investigando a una población de 1526 estudiantes universitarios de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), siendo la muestra de 430 encuestados de ambos sexos, con edades de 18 a 30 años el 97 %; concluyendo que deben mejorar la gestión relacionada a los

servicios, personal, colección, equipos e infraestructura para mejorar la satisfacción del usuario.

Saavedra (2017), en Lima-Perú, el objetivo general del trabajo de investigación consistió en describir, analizar y evaluar la Biblioteca de la Universidad de Lima con los estándares COBUN. El tipo de investigación realizado es de carácter descriptivo, ya que buscó descubrir la situación actual de la organización de la Biblioteca; y a la vez exploratorio, debido a que es la primera vez que se aplica los estándares COBUN en bibliotecas universitarias privadas. La técnica de recolección de datos utilizada fue la revisión de documentos o análisis documental, ya sean impresos o electrónicos, así como documentos oficiales de la Universidad de Lima y de la Biblioteca, correspondientes al año 2016 o los más últimos. Los usuarios que registró en el periodo 2017-1 fueron de 12354 alumnos de ambos sexos. Se llegó a la conclusión que, en primer lugar, la institución no cumple con los factores de los recursos humanos, en particular falta de bibliotecólogos; el uso de los recursos de información, y el de Infraestructura y equipamiento. Como recomendación presento propuestas de mejora con relación a incluir a bibliotecólogos para el servicio técnico especializado bibliotecario; un taller de formación de usuarios de la información que contribuya a fortalecer las habilidades informativas de los alumnos en el uso de los recursos bibliotecarios y, por último, gestionar el incremento de áreas de lectura y equipos audiovisuales; fortaleciendo las dimensiones que abarco su investigación: Gestión del servicio, Prestación del servicio, e Infraestructura y equipamiento.

### **Otras investigaciones relevantes**

Mamani y Medina (2017), en Arequipa-Perú, esta investigación evaluó los factores que están relacionados a la satisfacción de los usuarios internos (154) y externo (377). Se utilizó el cuestionario a usuarios del Sistema de Gestión Documentaria (SisGeDo 2.0) del Gobierno Regional de Arequipa, se aplicó de forma personal y dando como resultado que los usuarios internos están insatisfechos con dicho sistema de gestión documentaria, para

cuantificar el nivel de satisfacción de las personas que usan de un sistema de gestión documental se consideró los indicadores información, usuarios y gestión basados en la norma ISO 15489. Así mismo analizamos si la edad, sexo, tipo de usuario, experiencia, capacitación y la satisfacción global son factores que están relacionados con la satisfacción de los usuarios con un sistema de gestión documentario, lo que dio como resultado que el tipo de usuario es el único factor relacionado con la satisfacción de los usuarios.

Pilco (2014), en Lima-Perú, realiza un estudio sobre la gestión y la calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad ESAN, (estudio de tipo descriptivo- exploratorio); aplicando la encuesta LibQual+ a 384 alumnos de ambos sexos, matriculados del I ciclo-2014, quienes conforman una muestra representativa del 10% de la población. Como conclusión se determina que existen una infraestructura inadecuada, un personal sin capacitación, colección sin disponibilidad, poca información sobre el acceso a los recursos digitales e inconvenientes en el uso los recursos digitales. Su propuesta principia por capacitaciones continuas del personal, capacitaciones de los recursos informáticos, bases de datos y servicios digitales.

Palacios (2014), en Lima-Perú, identifica la percepción de los usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca, señala los aspectos positivos y negativos de los diferentes niveles de la unidad de información. Para ello aplico el modelo de autoevaluación EFQM, el cuestionario Libqual+ y el análisis de fortalezas y debilidades a través de una revisión documental, lo que permitió proponer estrategias de mejor nivel de personal, infraestructura y servicios de información.

Llacua (2014), en Lima-Perú, su objetivo fue evaluar la satisfacción de los estudiantes por los recursos digitales y las bases de datos virtuales de la UNTECS (Investigación de tipo descriptivo), su población fue de 2796 alumnos de pregrado en el periodo 2014-1, y una muestra de 338 alumnos de ambos sexos. Concluyo luego de la evaluación de satisfacción que el grado de alumnos satisfechos con el contenido y disponibilidad de los recursos es igual al de los insatisfechos por los escasos recursos que no logran satisfacer

sus necesidades de información, por ello recomienda un plan de mejora para la obtención de recursos electrónicos y la formación de un comité de la biblioteca que busque seleccionar y adquirir recursos electrónicos de información.

Solari (2013), en Lima- Perú, este investigador en su afán de analizar bibliotecas universitarias de la ciudad de Cajamarca se propuso encontrar el grado de desconocimiento que existe sobre estas bibliotecas por parte de la comunidad educativa de su ciudad, (Tipo de investigación exploratorio-descriptivo). Estudio a todas las bibliotecas universitarias de Cajamarca para ello su universo fue todo el universo poblacional alrededor de todas las universidades, sedes, filiales y demás instituciones de educación superior universitaria de la ciudad, al final concluye de manera plural que las bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca, no brindan un servicio que puede contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, pues no apoyan la labor de investigación ni innovación que son innatas de un centro educativo superior, estas “universidades” no son capaces de brindar un buen servicio a sus usuarios ya que no facilitan al usuario habilidades para adquirir conocimiento para el acceso y uso de información; por todo ello, están en un nivel paupérrimo para ser los centros de recursos para el aprendizaje o mínimamente centros de información o que necesita la comunidad cajamarquina.

Cruz (2014), en Lima-Perú, su Informe Profesional tuvo como objetivo determinar la gestión de los servicios bibliotecarios de la Universidad Ricardo Palma, (estudio de tipo analítico cualitativo); para ello aplico una encuesta a los alumnos y docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, señalando que en primera instancia no se puede concluir respecto a que si es o no es adecuado el servicio. Para los alumnos el servicio es adecuado y en cuanto a los docentes el servicio es inadecuado. Para ambos grupos el servicio no cumple con sus expectativas de calidad. Además, el resultado responde a la ineficiencia del espacio de la biblioteca o infraestructura y el monitoreo de la colección, son evaluados con un mínimo puntaje. Finaliza su informe planteando mejoras como: la ampliación del lugar

de la biblioteca, renovación de libros, capacitación de los docentes y difusión del material bibliográfico a los a los alumnos.

Fiestas (2013), en Lima-Perú, este tesista identifica la débil referencia o pobre percepción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca de su ciudad ante ello, propone lineamientos de mejora en base a tres dimensiones que evalúa el Libqual+, así pretende realizar una evaluación permanente de los servicios, capacitaciones de personal y para los usuarios, implementación de páginas web y redes sociales, adquisición de mobiliario apropiado para la biblioteca, así como más bibliografía, entre otros.

Barrientos, (2011), en Lima-Perú, la bibliotecóloga en su investigación conceptualiza a la satisfacción “como la impresión subjetiva de los usuarios al utilizar los servicios de una biblioteca y al evaluarlos indicaran quienes están más o menos satisfechos del servicio”. Considera que, estamos en un contexto de diversidad de instrumentos para realizar una evaluación de los servicios de una biblioteca universitaria, y que en la actualidad la exploración de estos es muy rica y variada, pero, aun así, cada realidad es diferente pues se basa de las experiencias propias de cada caso y sus logros están orientados a los objetivos que se quieren lograr. Concluye que la satisfacción es una variable independiente de la gestión de una biblioteca.

## **2.3 Bases teóricas**

### ***2.3.1 Gestión de la biblioteca universitaria***

La gestión de una biblioteca está vinculada con la calidad, los servicios y la evaluación de estos servicios, por ende, tomaremos en cuenta los lineamientos teóricos sobre gestión de calidad emitidos por instituciones nacionales e internacionales. Entre los más importantes aportes tenemos a lo señalado en los “Estándares de Calidad de Biblioteca Universitarias emitidos por el COBUN” (2016), “la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de la Sunedu” (2015), “la Política de Educación con Calidad de San Marcos” (2019), y los lineamientos de “del Instituto Nacional de Calidad” (2016), como los más relevantes.

Según los estándares de gestión de biblioteca nacionales emitidos por el COBUN (2016), de acuerdo a la Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, las funciones del Sistema Nacional de Bibliotecas son:

Promover, monitorear y evaluar la aplicación de estándares e indicadores de calidad para el funcionamiento de las bibliotecas integrantes del SNB, tanto en su gestión, procesos y servicios bibliográficos, como en sus resultados, así como en sus fondos, bibliográficos, criterios de selección y procesos de adquisición de dichos fondos. (p.2)

Según el Minedu, en la Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU

La gestión de calidad se define como el grado de ajuste entre las acciones que una universidad, programa académico o carrera lleva a

cabo para implementar las orientaciones contenidas en su misión y visión mostrando resultados que estas acciones consigue. (p.29)

Según las “Políticas de Educación con Calidad de San Marcos” (2019) en concordancia con la propuesta de la Unesco sobre el concepto de calidad en educación universitaria “La calidad es la adecuación del ser y quehacer de la educación superior a su deber ser” (Unesco, 1998). Por lo tanto, la Universidad asume:

Que, en coherencia con el ser, quehacer y con el deber ser institucional y con un desarrollo integral y además en permanente misión, visión y las políticas de la universidad, se nos propone un nuevo estilo de vida de la sociedad con ética y pertinencia para responder los retos en busca de la calidad universitaria en la educación superior (p.6).

Según Rocío Barrios, presidenta ejecutiva del INACAL:

La calidad es un derecho que le corresponde a todos, es buscar la satisfacción del cliente para algo preciso que él necesita. Es un proceso de mejora continua para ambos, para la empresa: dar un producto que satisfaga al cliente, y desde el consumidor: obtener desde el precio que paga un producto que reúna las características. (Gan@Más, 2017, párr. 2)

En nuestra opinión, definimos la gestión bibliotecaria como la relación entre el usuario con la forma en que se les brinda la información o servicio, para ello es importante que las bibliotecas universitarias identifiquen las preferencias de sus usuarios por determinados servicios los cuales ayuden a

facilitar el uso de la información. Creemos que la calidad de los servicios está directamente relacionada con la percepción que tienen los usuarios ante el uso de los diversos servicios de información.

Para visibilizar un adecuado servicio de calidad se dispone de ciertos indicadores como la atención a los usuarios, disponibilidad de los servicios, pertinencia y relevancia de la información que se da, tal como menciona Gómez (2000), además es necesario medir el trato al público usuario mediante ello se pueden adaptar nuestros conocimientos a las necesidades del usuario, si son efectivos entonces se pueden ver que son indicadores claves para visibilizar la calidad de los servicios brindados.

En ese sentido, el Doctor en Ciencias de la Información Javier Gimeno Perelló (2009) indica que: “la evaluación de la calidad es la satisfacción del usuario” y que ella se mide mediante la buena entrega de los servicios como:

- Atención al público
- Información bibliográfica
- Orientación en la biblioteca (señalización, etc.)
- Formación de usuarios, cursos de alfabetización informacional
- Condición de las instalaciones, iluminación, ventilación, climatización, equipos, espacios, etc.
- Lectura en sala
- Préstamo domiciliario
- Acceso online, pagina web, Opac, etc.
- Biblioteca digital y su accesibilidad. (pp. 50-51)

Asimismo, el autor enfatiza que:

Las bibliotecas universitarias por su parte prestan más atención en sus planes de calidad a cuestiones determinantes como:

- Nivel de vinculación de la biblioteca con la rama docente
- Grado de integración con la investigación
- Grado de compromiso de la biblioteca con la institución universitaria
- Nivel de adecuación de la colección a los planes de estudio de las instituciones
- Existencias de repositorio abierto y cantidad y calidad del material accesible
- Facilidad para edición electrónica de trabajos de investigación y publicaciones
- Integración de las bibliotecas en el aula o campus virtual. (p.51)

Al ser la biblioteca un área que ofrece productos y servicios a los usuarios, es importante que la evaluación de las mismas sea constante con el fin de garantizar que sean óptimos. La importancia de los servicios bibliográficos y sistemas de gestión de calidad en productos es una decisión estratégica, pues su implementación y diseño deben estar integradas por la coyuntura en sus cambios intempestivos, objetivos, procesos, sus necesidades y riesgos, productos estructura y magnitud de la institución, por ello se realiza una auditoria interna, externa y certificada para evaluar la envergadura de la institución y su cumplimiento de los requisitos legales y reglamentados. Por lo que es fundamental implantar y desarrollar un sistema de gestión de calidad que permita cumplir con los requisitos exigidos para la acreditación. Hay que tener en claro que para lograr la satisfacción de los usuarios nuestro objetivo es la mejora continua, ese es el motivo de que los sistemas de gestión de calidad sean certificados por proceso de cada servicio brindado

La Norma ISO 9001:2015 en su última actualización determina las etapas que certifican un plan de trabajo:

I. *Liderazgo de la dirección y diagnóstico*, Esta fase es la integra a la universidad con el sistema de gestión de calidad, aquí se debe realizar un diagnóstico exhaustivo de la biblioteca para determinar su verdadero cumplimiento con el plan de actividades, se elaborará una matriz que es una herramienta de referente en todo el proceso. Todo el personal de la biblioteca deberá cumplir con la evaluación.

II. *Formación*, sesiones de formación continua para todos los trabajadores de la biblioteca, talleres de capacitación sobre el proceso de acreditación y su aplicación

III. *Desarrollo del Sistema de Calidad*, en esta fase se elaborarán las herramientas e instrumentos que servirán para la evaluación de los procedimientos y la puesta en marcha de las acciones, es la fase más importante del proceso y se divide en las siguientes subfases:

- a) Adecuación del reglamento de calidad y los procedimientos iniciales.
- b) Elaboración de las fichas de todos los procedimientos que se utilizaran en la biblioteca, los instrumentos con los que se trabajara durante todo el proceso, preparando la ficha por cada uno de los procesos indicados previamente, el alcance del mismo, el equipo que

conforman, el avance del proceso, los indicadores de eficiencia, los registros previos, la documentación recogida, las referencias normativas y la terminología aplicada en los registros.

- c) Implementación de las acciones estipuladas en las fichas.
- d) Auditoría interna que sirve para detectar los fallos y debilidades en las diferentes actividades que se den posteriormente a la elaboración del informe.
- e) Verificación de los procesos del sistema de gestión de calidad a partir del informe de la auditoría interna se realiza los cambios en todo el sistema, estos ajustes son inherentes a los procedimientos detectados como defectuosos.

IV. *Certificación*, luego del desarrollo del proceso de acreditación, la universidad tiene que enviar una solicitud de certificación con toda la documentación pertinente a la oficina acreditadora.

Se espera que se envíe la documentación que indique las observaciones para realizar las mejoras necesarias, la oficina certificadora planificará una visita para verificar el sistema de gestión de calidad. Tras ello se iniciará el proceso de auditoría para revisar el nivel de cumplimiento de la norma y remitirá un informe. Si hubiese tareas que incumplan la norma por segunda vez, se permitirá un plazo que se adiciona para resolver estos aspectos, se presentará un informe de acciones correctivas, en ella se detallará las acciones pertinentes a realizar y así cumplir con la norma. Por último, la acreditadora que está realizando el proceso concederá el certificado de registro de Biblioteca.

*V. Sostenibilidad de la certificación, si se pretende conservar la acreditación lograda el comité de gestión de calidad elaborará un plan de acciones a llevar a cabo periódicamente, con su respectiva retroalimentación. (ISO 9001, 2015)*

En ese mismo sentido, Arriola y Butrón (2008), citando a Herson y McClure, señalan:

Es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. La evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de las actividades y servicios que faciliten el logro de los objetivos. (p. 100)

De igual manera Sanabria manifiesta lo siguiente:

Para lograr la calidad en el servicio directo e indirecto el personal de biblioteca deberá tener buenas habilidades en análisis, adaptación, confiabilidad, servicialidad, proactividad, asertividad, espíritu de equipo, amabilidad, disponibilidad, discreción, rigor, responsabilidad, cuidado, cortesía, exactitud, habilidad en el manejo de sistemas computacionales, rapidez, solución de problemas. (Sanabria, 2013)

Merlo (2005, pp. 456-470) ofrece una lista de servicios que servirán como indicador para evaluar la calidad de las bibliotecas universitarias. El autor manifiesta que los servicios que ofrecen las bibliotecas son básicos para

fomentar el estudio y la investigación y refiere 16 servicios que considera indispensables. (Ver tabla 2.1)

**Tabla 2.1.**

*Servicios de una biblioteca*

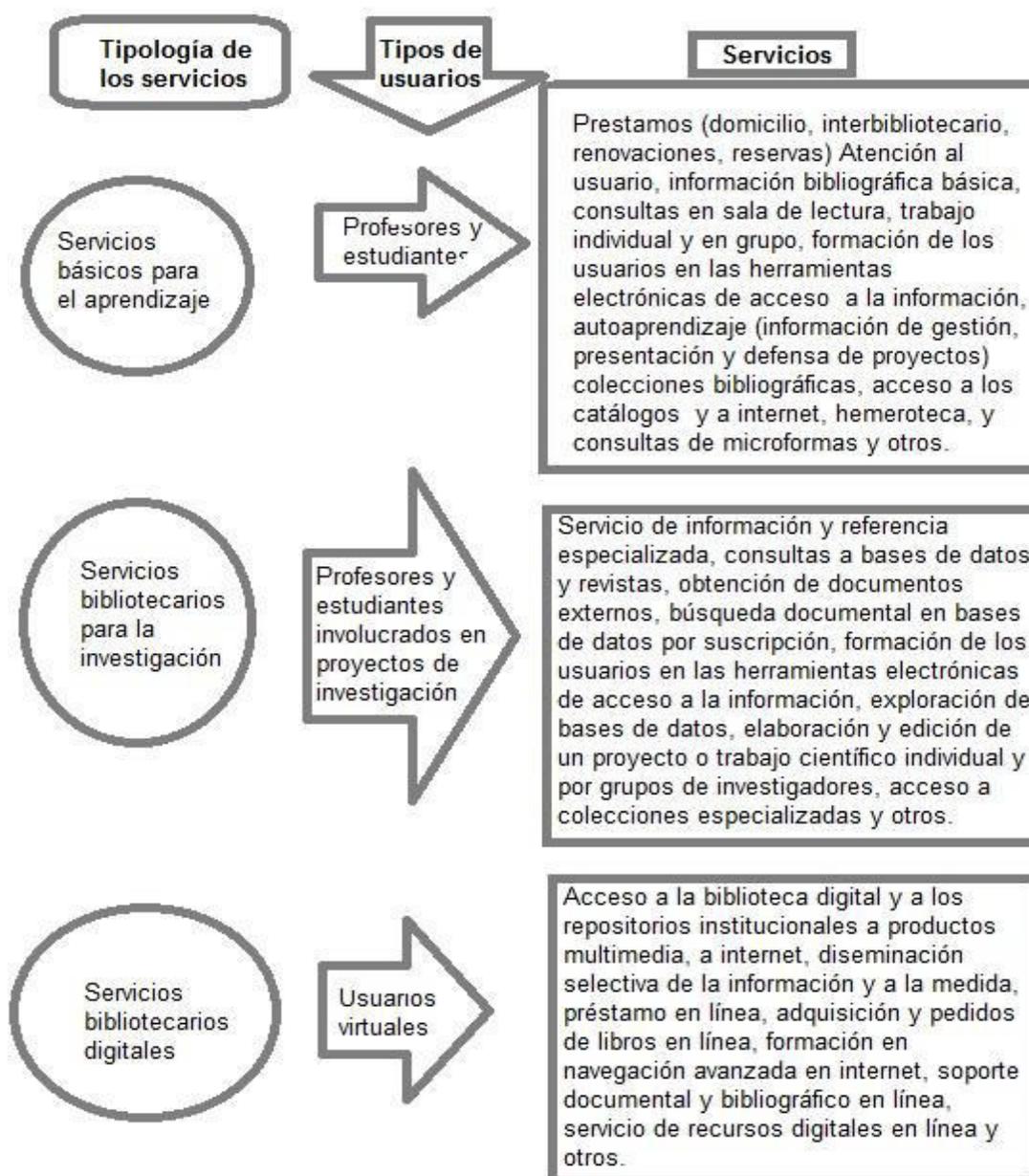
<b>Recursos</b>	<b>Descripción</b>
Consulta de documentos	Los usuarios pueden hacer uso dentro de la biblioteca del material bibliográfico
Préstamo de documentos	Los usuarios pueden llevar los libros fuera de la biblioteca
Acceso al documento	Permite al usuario acceder a documentos que no se encuentran en la biblioteca a través del préstamo interbibliotecario
Reprografía y reproducción	Facilitar a los alumnos el fotocopiado de textos y documentos respetando el uso restringido de algún material que no permita su reproducción
Formación de usuarios	Programación de capacitaciones con la finalidad de educar a los usuarios y enseñar a acceder a la información en cualquier soporte
Equipos e instalaciones	La biblioteca debe contar con instalaciones acondicionadas con equipos de última generación que permitan a los usuarios acceder a la información
Formación de colecciones	Depende de las necesidades informativas de los usuarios y de la demanda de la colección
Actualización bibliográfica	Es el servicio de alertas bibliográficas a través de las cuales se les informa a los usuarios de las nuevas adquisiciones
Información bibliográfica	Servicio personalizado a través del cual los bibliotecólogos utilizan las diversas fuentes resolverán las necesidades informativas de usuarios
Referencia	Los usuarios pueden realizar consultas especializadas. Se brinda de forma presencial, por teléfono, e mail y por las redes sociales.
colecciones electrónicas	Acceder a documentos en formato digital. Puede ser consultado dentro y fuera de la biblioteca
Acceso a recursos externos	Recursos digitales a los cuales se puede acceder a través de internet sin costo alguno
Biblioteca digital	Alberga los documentos en soporte electrónico pertenecientes a otras bibliotecas
Apoyo a la docencia	Trabajo en conjunto con los docentes ya que la biblioteca es indispensable para la investigación
Atención al estudiante	La biblioteca brindan información en general respecto a otros temas en general

Extensión cultural	La biblioteca debe organizar actividades culturales tales como talleres, conferencias, etc. Los cuales involucren la participación de la comunidad universitaria
--------------------	--

Nota: Datos tomados de Merlo (2005)

Sin embargo, para González y Molina “los servicios de biblioteca se deben clasificar de acuerdo a las necesidades de los usuarios” (2008, pp. 7-8); y presentan la siguiente tipología representada en la figura 2.1.

**Figura 2.1.** Servicios según tipología de los usuarios.



Fuente. González y Molina (2008).

En conclusión, es necesario señalar que, con la finalidad de brindar un excelente servicio, las bibliotecas deberían realizar evaluaciones periódicas y para ello es necesario que se rijan a través de diferentes indicadores y estándares los cuales determinarían su estado y permitirán identificar las debilidades y proponer mejoras.

### ***2.3.2 Evaluación de gestión de la Biblioteca Central de San Marcos***

#### **Estructura de la ficha de valoración de gestión**

Para la evaluación de la Gestión de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se toma como referencia el Estándar de Calidad del “Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBUN)”, tomando en cuenta los tres estándares de evaluación que sugiere el comité, y en el que nos basamos para armar nuestra ficha de valoración.

La encuesta consiste de veinte (20) preguntas que se realiza tomando en cuenta las siguientes tres (3) dimensiones: 1) Gestión de servicio, 2) Plataforma informática, y 3) Infraestructura y Equipamiento y sus indicadores respectivos que a continuación detallaremos para una mejor comprensión de nuestra metodología.

#### ***2.3.1.1 Gestión del servicio***

Las bibliotecas universitarias ofrecen a los usuarios determinado número de servicios como sala de lectura, el catalogo en línea, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, capacitaciones (formación de usuarios), entre otros. Cuando el usuario se acerca a la biblioteca para hacer uso de dichos servicios va en la búsqueda de la satisfacción total de sus necesidades esperando encontrar la mayor cantidad de información referente a una determinada consulta. Ante lo enunciado, se puede decir que la preocupación de las bibliotecas universitarias es contar el suficiente material bibliográfico para cubrir sus necesidades informativas utilizando para ello material impreso,

digital o electrónico, intentando ofrecer a sus usuarios información actualizada para el desarrollo de la investigación.

Los tres (3) indicadores de esta dimensión permiten determinar el cumplimiento o no con relación a la Eficiencia del servicio, Acceso a la información, y el procesamiento documental factores que determinan la gestión del servicio bibliotecario. Para medir la Gestión de Servicio se necesita evaluarla. Evaluar es dar una valoración a las unidades de trabajo en función de un conjunto de normas y funciones que se establecen para indicar un rango de calidad del servicio que se da a los usuarios, para ello es importante realizar un análisis de la situación y además de los documentos recogidos después de finalizada cada actividad.

#### **a.1 Eficiencia del servicio**

Este indicador tiene como criterio el plan de desarrollo que conduzca los lineamientos de acorde a la naturaleza y tamaño de la población a la cual se brinda los servicios, Consiste en brindar una atención integral, con respuestas inmediatas, soluciones al instante, y resultados óptimos a las solicitudes de los usuarios. Por ello cada biblioteca debe trabajar en buscar la eficiencia sus tiempos de respuesta para que, en consecuencia, el lapso que el usuario esté ahí sea el mejor posible, y esto favorezca su experiencia.

#### **a.2 Acceso a la información**

Este indicador tiene como criterio la disponibilidad que cuenta la Biblioteca para dar la información adecuada en forma precisa e eficaz y esta debe estar basada claramente en los marcos normativos y reglamentos de la biblioteca, ya que es el derecho de toda persona de solicitar la información de las entidades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla.

#### **a.3 Procesamiento documental**

Este indicador tiene como criterio el trabajo que se realiza en la unidad de gestión de colecciones y en la unidad de procesamiento técnico, las funciones operativas de este factor son de catalogar, clasificar, indizar, utilizando una normalización internacional de registro bibliográfico, para ellos los técnicos bibliotecarios utilizan un tiempo medio empleado en el procesamiento de un documento.

### **2.3.1.2 Plataforma informática**

Las consecuencias del COVID-19 no tienen precedentes. Ante este estado de cuarentena la biblioteca necesita encontrar la forma de seguir dando servicios de calidad y una vía para ello fue de apoyarse en las herramientas digitales. Digitalizar los procesos, utilizar el correo electrónico es clave ante este nuevo contexto; a estas dos nuevas necesidades tecnológicas se le suma la necesidad del personal que requiere estar preparado para utilizar herramientas de teletrabajo en medio del estado de confinamiento y muy probable en la llamada nueva normalidad en el contexto post-Covid-19.

Para ello se necesita

1. Conexiones de calidad, dispositivos tecnológicos (Smart phones, computadores y servidores en la nube) y herramientas para el trabajo remoto.
2. Soluciones digitales para los procesos educativos: A fin de facilitar los procesos educativos se requieren soluciones digitales, incluyendo sistemas informáticos para controlar el acceso a la plataforma digital de la biblioteca.
3. Estas soluciones deben de estar adaptadas a sus necesidades específicas, soluciones para formación online o e-learning, y herramientas para potenciar sus recursos tecnológicos, tales como catálogo digital, bases de datos, repositorios entre otras que ahora brinda la nube.

Los dos indicadores de esta dimensión permiten determinar el cumplimiento o no con relación a la colección documental online y el uso de la plataforma de información online; causas que determinan la prestación del servicio bibliotecario, a través de la disponibilidad de las colecciones actualizadas y en buen estado de conservación.

### **b.1. Colección documental online**

Este indicador tiene como criterio la disponibilidad de las colecciones organizadas y desarrolladas en óptimas condiciones de uso y conservación, para su utilización de manera online o virtual, además de tener un contenido informativo vigente y actualizado. La plataforma informática de la biblioteca debe contar con recursos bibliográficos revistas, tesis y otras publicaciones.

### **b.2 Uso de la plataforma virtual online**

Este indicador tiene como criterio el nivel de satisfacción de los usuarios en línea con la información contenida en la biblioteca, en un porcentaje del 70%. La plataforma informática de la biblioteca debe tener un adecuado diseño y permite un buen acceso a la información para el usuario, la plataforma informática debe ser ágil y de fácil acceso, brindar información útil sobre el flujo de atención y debe ser adecuada en la actual situación de pandemia.

#### ***2.3.1.3 Infraestructura y Equipamiento***

La infraestructura y equipamiento tiene que ver principalmente con el conjunto de edificaciones o mobiliarios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una institución. Esta dimensión se establece porque se adecua al servicio virtual que se gestiona en tiempos de pandemia. Aquí se ven los indicadores de infraestructura de la Biblioteca y espacios de la Biblioteca para el funcionamiento de los servicios bibliotecarios.

### **c.1 Infraestructura de la Biblioteca**

Este indicador tiene como criterio la disponibilidad con la que cuenta la biblioteca en material inmobiliario y mobiliario además de tecnologías de la información con las que cuenta la Biblioteca Central a fin de garantizar la conectividad de los docentes, estudiantes y trabajadores sanmarquinos que hacen uso permanente de la red institucional, de tal forma que garantice la

satisfacción de la comunidad de usuarios que se conectan a la red de la institución. Aquí se medirá si existe la capacidad y recursos con los que cuente para poder llevar a cabo un buen funcionamiento del servicio y si la infraestructura de la biblioteca es adecuada para el estudio y el aprendizaje.

### **c.2 Espacios de la Biblioteca**

Este indicador tiene como criterio el de contar con los espacios disponibles para la atención de biblioteca dotada de suficiente mobiliario para los usuarios. Aquí se medirán si los equipos y medios digitales de la biblioteca son adecuada para la búsqueda del conocimiento y la información, si el espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje, si se cuenta con espacio tranquilo y silencioso para el trabajo individual, si es acogedor y confortable para el aprendizaje, el estudio y la investigación y por ultimo si hay ambientes para el trabajo grupal.

#### **2.3.5 Satisfacción de los usuarios**

Más complicado que ubicar el origen del concepto satisfacción es definirla, existen varios escritores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) que señalan que hay una insuficiente gama de definiciones concretas sobre la satisfacción de usuarios incluso se siente la necesidad de un marco teórico.

Según, Griffiths, Johnson y Hartley (2007), señalan que:

en primer lugar, que es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional. Segundo, que es un estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información. Y, por último, que el cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. (p. 353)

Por otro lado, el concepto de satisfacción según Agudelo et. al. (2005) se podría definir como: “la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio”. Por su parte Vogt (2004, p. 16) señala que: “[...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas las ideas previas podemos generar el siguiente concepto, donde la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental que representa sus inquietudes intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan las expectativas y objetivos contra las respuestas dadas.

Nosotros definimos a la satisfacción de los usuarios como la percepción que tiene el usuario acerca de los productos y servicios que los centros de información pueden ofrecerles y si estos pueden llegar a cubrir sus necesidades. Las bibliotecas en general proponen poner a disposición de sus usuarios una gama de servicios los cuales les facilitan el acceso a la información. Es el usuario quien se encargará de determinar si los servicios brindados son de calidad y si logra satisfacer sus demandas. Como señala Marquina, (2016): “El usuario responde más a lo emocional y a lo afectivo, luego de experimentar el grado de satisfacción de necesidades de información, pues el servicio de calidad es un arte”.

#### ***2.3.4 Evaluación de la satisfacción***

Actualmente se han incrementado varios métodos e instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, en vista a ello señalare los más difundidos. La necesidad de las bibliotecas por brindar servicios de calidad ha llevado a tener la necesidad

de utilizar diversas herramientas, estándares e indicadores que les permitan medir la calidad. Diversos métodos permiten evaluar la gestión y la calidad del servicio bibliotecario como, por ejemplo: La norma ISO 11620, EFQM, ANECA, SerQual y Libqual+. Según la revisión realizada y de acuerdo a la realidad de la biblioteca de la UNMSM, para nuestra investigación se ha considerado utilizar un modelo de propuesta propia a través de una ficha de valoración de la satisfacción que se apoya en las herramientas que no brinda el instrumento de medición Libqual+.

Para esclarecer el nivel de satisfacción de los usuarios, las bibliotecas utilizan la técnica de la encuesta, la cual a través del método de cuestionario cerrado se puede identificar cual es la percepción de los usuarios, realizar un diagnóstico, identifican las debilidades que se presentan y mejorar los aspectos que se consideren débiles. En nuestra propuesta se trabajará con una ficha de valoración de la satisfacción la cual se medirá a través de un cuestionario virtual.

### **Estructura de la ficha de valoración de la satisfacción**

El cuestionario que elaboramos consta de veinte (20) preguntas cerradas, que están divididas en cuatro dimensiones: expectativas del usuario, calidad percibida, valor percibido y fidelidad. En cada dimensión hay indicadores que servirán para realizar las preguntas de la encuesta.

#### ***2.3.4.1 Expectativas del usuario***

Se refiere que a que se busca satisfacer las necesidades de información del usuario, buscando brindar la información que necesita y espera recibir, demostrando preocupación por cubrir sus necesidades. Asimismo, debe tener la certeza de la permanente actualización de los datos de información que se brinda, además de contar con información actualizada de forma permanente y que sea valiosa, la idea es que la atención que recibe sea satisfactoria y no deje de asistir a la biblioteca.

### **a.1 Satisfacción del usuario**

El concepto de satisfacción del usuario tiene como fundamento el contraste entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que recibe. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del usuario se han cumplido y esto genera su bienestar. Aquí mediremos si la plataforma virtual satisface las inquietudes de información y si la plataforma virtual demuestra preocupación por satisfacer sus necesidades.

### **a.2 Información actualizada del usuario**

Se refiere al acceso de la información encadenada a las herramientas de recuperación de la data que posibilitan que el mismo usuario se forme, revise y halle información de forma independiente y a la perspectiva que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en indicadores como cobertura, disponibilidad, actualidad, etc. Se trata de aquellos clientes dotados de una cuenta registrada de usuario y que hacen uso del servicio y al que se lo registra. Aquí preguntaremos si se denota la continua actualización de la información respecto a la data y si cuenta con información actualizada y válida para consulta del usuario.

### **a.3 Atención recibida.**

Compromiso con el servicio: dimensión vinculada a la visión de los usuarios sobre los modales mostrados por los empleados y la capacidad que tienen para crear confianza y seguridad en los usuarios. Se mide a través de encuestas de opinión del usuario sobre los servicios que se le ha brindado y si esta resulta satisfactoria.

#### ***2.3.4.2 Calidad percibida***

Se refiere a la simplificación de procedimiento para que se agilice y se conforme un sistema adecuado para la atención como utilización de las colecciones bibliográficas y servicios de la biblioteca, en términos de

utilización del material físico y virtual. El servicio brindado debe ser lo que el usuario esperaba recibir. Por ello la mercadotecnia para la difusión de la biblioteca debe coincidir con el servicio que se brinda. Dándole la posibilidad al usuario de recibir servicios adicionales.

### **b.1 Percepción del usuario sobre el servicio**

Es considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de las expectativas y la satisfacción de sus necesidades. Aquí se medirá si el servicio brindado debe ser lo que el usuario esperaba recibir, el servicio brindado debe coincidir con la publicidad que se hace y se debe brindar servicios adicionales al alumno que será usuario permanente.

### **b.2 Simplificación de procedimientos**

Significa fusionar aquellos procedimientos conexos para evitar duplicidades, o suprimir aquellos procedimientos que han perdido su finalidad originaria. Aquí preguntaremos si cree que hay un acceso sencillo a los servicios de atención y si cree que la forma de la atención que recibe es el más adecuado para él.

#### ***2.3.4.3 Valor percibido***

La Biblioteca como valor se refiere a la imagen de la biblioteca como una dimensión vinculada con el trabajo intelectual; esta percepción de los ambientes y su distribución en la labor intelectual debe ser adecuada e ir de la mano a una estrategia de imagen institucional. El usuario percibirá el acceso a los ambientes en general de la Biblioteca Central, el servicio que brinda la biblioteca debe contar con una buena distribución de sus ambientes, con una infraestructura adecuada, moderna de acuerdo a los estándares de calidad y con los equipos modernos operativos para su funcionamiento, sin olvidarnos de la información de libros y revistas digitales sea actualizada.

### **c.1 Percepción de los ambientes y mobiliario**

Son entendidas como la forma en que cada individuo aprecia y valora su entorno, e influyen de manera importante en la toma de decisiones del ser humano sobre el ambiente que lo rodea. Analizaremos si el servicio que ofrece la Biblioteca Central tiene una buena distribución de sus ambientes, si la infraestructura de la biblioteca es adecuada y si cree que el mobiliario es moderno y adecuado cumpliendo con los estándares en sus fines.

### **c.2 Percepción de los equipos y la información**

El servicio en línea y la atención al usuario pueden interrelacionarse de acuerdo al valor que da el usuario a los equipos informáticos. Aquí mediremos la percepción sobre los aparatos electrónicos con los que cuenta la Biblioteca Central si son suficientes, eficientes y si están operativos, además veremos si la información del material bibliográfico es relevante y actualizada, con ello evaluaremos el ahorro de tiempo y dinero, así como el costo beneficio de asistir y usar los servicios de la biblioteca.

#### ***2.3.4.4 Fidelidad***

El servicio en línea y la atención al usuario pueden interrelacionarse entre sí de manera complementaria para fortalecer la confianza de los usuarios del sistema. Se debe procurar generar la confianza plena en el servicio que ofrece la biblioteca. La idea es que el usuario al acudir a la biblioteca este satisfecho y conforme con el servicio que se le brinda. Debe sentirse cómodo con nuestros servicios pues así percibe que es de mucha utilidad y recomienda la Biblioteca Central de la Universidad a sus conocidos.

### **d.1 Confianza**

Gira en torno a la fidelización para fortalecer la lealtad de los usuarios del servicio. Aquí mediremos la confianza plenamente en el servicio que se

brinda en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y si recomendaría los servicios de la biblioteca central de la Universidad a otros usuarios.

## **d.2 Complacencia**

Es el sentimiento de gratitud del usuario hacia un producto, una empresa o un servicio brindado. Aquí mediremos la asistencia a biblioteca porque está satisfecho con el servicio que brinda. Si se siente conforme con el servicio que la biblioteca le ofrece pues la considera de mucha valía, y por ultimo si está a satisfecho con el servicio de la Biblioteca Central.

### **2.3.5 La Biblioteca Universitaria**

La biblioteca universitaria fue definida por la *American Library Association* (1983) como “una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (Gómez, 1998, 363). Asimismo, agrega que “la biblioteca (...) es establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (Gómez, 1998, 363). Los fines de la biblioteca universitaria son esencialmente educativos ya que va dirigido para los miembros de la comunidad universitaria, la formación de los alumnos y el apoyo a la investigación.

La Biblioteca Universitaria en los últimos años ha sido definida como “Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación” o también llamado (CRAI) esta es unificación entre investigación y docencia, porque en medida que se actualiza la curricular de las carreras superiores, la biblioteca también se moderniza diseñando un nuevo modelo que se ajuste a las necesidades de conocimiento del usuario y que van acorde a la modernización educativa exigida por la Ley Universitaria N° 30220.

Hay que señalar que el contexto de la modernización educativa nace el CRAI como nuevo modelo de biblioteca. Rebiun presenta este modelo en su Plan Estratégico 2003-2006, donde señala la necesidad de pasar de ser un medio de soporte a la docencia, a un “Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, es decir, de una biblioteca con un papel pasivo, reactivo y no participativo, a otra activa y participativa.

Cesar Martín Gavilán (2008), en su libro señala que el “Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, se formó para reemplazar a la biblioteca tradicional, la idea era transitar a ser un soporte a la docencia, esto supuso abandonar el papel de biblioteca tradicional para pasar a un rol más activo donde la docencia y la investigación jueguen un rol formativo en el proceso de aprendizaje-enseñanza.

En ese sentido, la biblioteca universitaria, como uno más de los servicios de la universidad, también está obligada a buscar la calidad en su gestión. Igual que la universidad, tiene que demostrar que los recursos recibidos son bien gestionados y se traducen en servicios de calidad, entendiendo por calidad la adecuación a los objetivos.

Es por ello que, la biblioteca universitaria es fundamental para evaluar la calidad educativa universitaria, porque sus alumnos al momento de formarse aprovecharán la información que se les brinda para produciendo un nuevo conocimiento, por lo que la biblioteca debe ser vista como un centro de producción de conocimientos, en donde los docentes aprovechen el material disponible para brindarles a sus alumnos el material con que se cuentan y el personal difunda los beneficios convirtiéndola en una entidad transformada.

En ese sentido su rol, es de formativo y debe ser asistido por un equipo multidisciplinario de capacitadores y alfabetizadores informacionales, agentes transformadores de los recursos provistos para la cobertura total del servicio.

Según Martín, (2008) un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) se convierte en un “poderoso centro de servicios

académicos” al invertir en innovación educativa adquiriendo un papel fundamental en la formación y autoformación de los estudiantes, al aprender a encontrar información para sus estudios o para la resolución de problemas y el trabajo sea de manera autónoma (2008, p. 7).

El gestor de biblioteca actual tiene una responsabilidad vital en el quehacer diario de la biblioteca, su apoyo es fundamental dentro del equipo multidisciplinario para la producción de nuevos conocimientos y la tecnología es su mayor aliado, un gestor de biblioteca debe estar actualizado en base de datos, programas informáticos y nuevas tecnologías aplicadas a la biblioteca y debe ir a la par de los cambios tecnológicos. En ese sentido, con respecto a la tecnología aplicada a la gestión de biblioteca, Luisa Orera señala lo siguiente:

Es un centro de recursos de información que basa su gestión en la filosofía de la globalización, en el uso de las nuevas tecnologías de la información, en la cooperación y en la calidad.

Tiene como principal misión proporcionar a la comunidad universitaria todos aquellos servicios, documentos y recursos informativos propios o ajenos, necesarios para que aquella desarrolle con eficacia sus funciones docentes, de investigación y aprendizaje. (2007, p. 337)

### ***2.3.5.1 Objetivos de la biblioteca universitaria***

El objetivo principal de toda biblioteca universitaria CRAI es atender y brindar la mejor experiencia de servicio con una mejora continua, de forma tal que se pueda ofrecer servicios idóneos que recubran esas experiencias.

Martínez (2004), señala los siguientes objetivos:

- a. Posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada.
- b. Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales en soporte papel y electrónico.
- c. Disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura.
- d. Integrar otros servicios de la universidad que tengan relación directa con el aprendizaje.
- e. Organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios de la universidad.
- f. Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa a la mayor audiencia del campus posible.
- g. Disponer de una amplia gama de servicios generales y personalizados, según las necesidades de los usuarios.
- h. Facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción con libros, personas y tecnología.
- i. Brindar servicios adaptados o personalizados, según las necesidades de los usuarios. (González & Molina, 2008, p. 6)

### ***2.3.5.2 Servicios que ofrece la biblioteca universitaria***

Los servicios de información que debería entregarse en el CRAI, son la gestión de la información y la atención de las colecciones; con información relevante y pertinente, donde prime la calidad de la respuesta, variedad, innovación, presentación oportuna, cálida y precisa, adecuada a la tecnología, alfabetización informacional, entre otras que se dan en este vínculo entre el usuario con los servicios de información.

Los servicios que se brinda serán cada vez más automatizados y de acuerdo con perfiles de los usuarios, que son ofrecidos de manera precisa y sencilla. Hay dos tipos de servicios de información: online o asincrónico vía

correo electrónico o mensaje en línea y directo/ personal o sincrónico, por lo que “se deben brindar servicios con estantería abierta física o digital con un trabajador en línea donde se resuelva todo tipo de consultas bibliográficas vía chat, correo electrónico o mensaje de texto” (Sanabria, 2013). Siguiendo con la tendencia de la aplicación de las tecnologías en los servicios se puede apreciar que las bibliotecas universitarias se encuentran innovando en cinco aspectos como “los repositorios y acceso abierto, renovación de espacios, servicios a los investigadores, instrumentos de descubrimiento y en el uso de los libros electrónicos” (Anglada, 2012, p. 554).

### ***2.3.5.3 Biblioteca Central de la UNMSM***

Inaugurada en diciembre del año 1999, la Biblioteca Central 'Pedro Zulen' de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tiene como visión convertirse en más que un centro de información, en un modelo de biblioteca universitaria que brinde servicios innovadores a los usuarios internos y externos mediante una gestión basada en la optimización de recursos humanos, tecnológicos y económicos. Por ello, pretende ser una red de recursos de información y difusión del conocimiento científico, tecnológico e incluso humanístico que contribuya en la formación como investigador académico profesional ofreciendo servicios de información de calidad y que sean pertinentes con los ideales de nuestra universidad asumidos en un compromiso institucional, cuyos ejes son el desarrollo humano y sostenible del país.

### ***2.3.5.4 Historia de la Biblioteca Central***

La sede actual de la Biblioteca Central se planeó en 1962, el bibliotecario estadounidense William V. Jackson fue quien emitió las recomendaciones para su construcción, pero no fue el único, su compatriota Arthur Mc Anally llegó también para diseñar los planos del proyecto de la nueva biblioteca. El consultor concebía la futura sede como este edificio como una “*biblioteca universitaria piloto para América Latina*” (Sánchez, 1985, p.75).

En sus memorias se señala que el edificio a construirse en la nueva sede institucional debería tener sala para los lectores y salas para las actividades técnicas como sala de cómputo, cubículos individuales para los investigadores, y un área especial para “libros raros y manuscritos”. Además, William V. Jackson propuso diseñar *“una sala de por lo menos diez mil libros de cultura general con acceso directo para los estudiantes”*. Es decir, una sala de estantería abierta tal como era común en las bibliotecas estadounidenses de la época. Y es que el modelo de estantería abierta *“vario por completo la naturaleza y significado de las bibliotecas”* anotaba L. R Mccolvin en sus memorias sobre las bibliotecas públicas británicas halladas en el boletín sanmarquino *Anales de la Universidad* de abril-setiembre de 1950.

Mccolvin enfatiza que:

El que no puede acercarse a las estanterías y tiene que pedir lo que desea ha de saber primero, con exactitud qué es lo que realmente quiere. Pero, por lo general, el hombre medio sabe muy poco de libros – o del universo de ideas y experiencias descrito en estos- Incluso si sabe la materia sobre la que desea leer. ¿Cómo puede elegir a la vista de un catálogo la obra adecuada ni demasiado difícil no excesivamente elemental? Al tener libertad para recorrer las estanterías disfruta de oportunidad para seleccionar el tomo que realmente le resulta comprensible, el que ha de serle más útil. (Sánchez, 1985, p.271)

El terremoto de octubre de 1966 afectó de manera severa el viejo local central ubicada en la Casona del Centro de Lima. Como consecuencia 6 mil estudiantes se aceleró la mudanza a la Ciudad Universitaria, se trasladó la mitad de sus fondos bibliográficos a un local del jirón Montevideo donde se atendía al público, dejando de ser la sede principal. El proyecto del catálogo unido no pudo llevarse a cabo y tuvieron que pasar aproximadamente tres décadas para que se construya la oficina de la Biblioteca en la nueva sede

universitaria. Su construcción y traslado tuvo una demora de casi cuatro décadas, inaugurándose en diciembre de 1999 y poniéndose en función a inicios del siglo XXI con el nombre de Biblioteca Central “Pedro Zulen”.

Desde su origen y puesta en funcionamiento el objetivo de la Biblioteca Central fue brindar a la mancomunidad sanmarquina los servicios de salas de lectura y préstamo de documentación bibliográfica para ello el edificio se construyó con el fin de albergar ambientes y espacios adecuados para el desarrollo de los servicios, además de las áreas administrativas. Con el paso del tiempo, el desarrollo de la tecnología y el incremento de usuarios, la Biblioteca Central fue modificando su funcionabilidad de acuerdo a las nuevas necesidades de la mancomunidad sanmarquina.

En la actualidad, los usuarios que integran la Biblioteca Central y hacen uso de ella, son alumnos de pre y post grado académico, egresados, docentes, investigadores, personal administrativo, visitantes y lectores asociados. Asimismo, la Biblioteca fue ampliando sus beneficios y ahora ofrece a sus usuarios los servicios de estantería abierta, préstamo de documentos en las salas de lectura, hemeroteca, sala de audiovisual, catálogo en línea, fondo reservado, archivo histórico. Además, cuenta con espacios para el uso de computadoras y laptops con acceso a internet, ambientes de estudio grupal, un Auditorio de uso múltiple, una sala de exposiciones, entre otros.

En los últimos años, la UNMSM, ha incorporado nuevas carreras construyendo modernos edificios para pregrado y posgrado, incluso el edificio pre universitario en la ciudad universitaria, lo que ha aumentado la población de usuarios de la Biblioteca Central. Debido a ello, se vio afectada en el desarrollo de sus actividades ya que, al haber aumentado el número de usuarios, esto implicó una mayor demanda por los servicios que se ofrecen. Vinculado a ello, en forma transversal y en sentido opuesto esta la necesidad de actualizar periódicamente el acervo bibliográfico pues como todos saben, con el avance del desarrollo científico, nuevos descubrimientos, teorías, y

pensamientos se genera la necesidad de contar con textos que estén a la vanguardia del conocimiento científico.

### **2.3.6 Biblioteca Universitaria y Acreditación**

La Ley N° 28740, aprobada en mayo del 2006 crea el “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Universitaria” (Sineace) que es un ente público descentralizado con autonomía normativa, administrativa, técnica y financiera y depende del Ministerio de Educación. Sus funciones son formular parámetros e indicadores para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza superior e informar sobre ella. Los organismos operadores encargados de elaborar los estándares de evaluación son instituciones de educación públicas y privadas, como el Minedu, Concytec, gremios empresariales y profesionales, colegios profesionales y el Centro de Planeamiento Estratégico.

El Art. 11 de la Ley 28740 Sineace (2006) se señala:

La evaluación es un instrumento de calidad de la educación que tiene por objeto la medición de los resultados y dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias comprometidos con los estudiantes, la sociedad y el estado, así como proponer políticas, programas, acciones para el mejoramiento de la calidad educativa. (p. 2)

Como se menciona líneas arriba la ley para el proceso de evaluación será:

- *Autoevaluación de la gestión institucional, pedagógica, y administrativa*, este es un proceso que guía la gestión estará a cargo

del propio personal de la institución educativa, esto les dará sentido para que puedan decidir cómo mejorar la calidad de sus servicios y a la vez inaugurará los procesos de evaluación externa.

- *La autoevaluación* es un sistema de mejora continua que puede evaluarse en cualquier momento de manera periódica y gradual, además toma en cuenta la percepción del usuario y la pone en contraste con las políticas de calidad nacional e internacional

- *La Evaluación externa*, con fines de certificación es una opción que se toma de manera voluntaria, se designa a la entidad acreditadora que medirá los procesos laborales internos el mismo de acuerdo a los procedimientos señalados, al finalizar emitirá un informe que se entregará a la institución para que tome las medidas correctivas.

- *Acreditación*, no es otra cosa que el reconocimiento público y temporal a un establecimiento público, institución, área, programa o carrera profesional que la obtiene en forma transitoria debido a que el proceso de evaluación es integral y va de la mano de la política de mejora continua de la gestión de calidad.

- *Certificación* es el reconocimiento público de las competencias adquiridas dentro de las universidades para ejercer funciones profesionales o laborales. Es entregada por el colegio profesional correspondiente, de acuerdo a los indicadores establecidos por el SINEACE. En casos que no exista colegio profesional, la certificación

se realizará de acuerdo a un proceso emitido por el órgano competente. (*Ley N° 28740, 2006, art. 11*). La certificación llega a ser el último proceso emitido luego de otorgarse los informes de evaluación favorables que se han ajustado a todas las normas vigentes de calidad, garantizando que el sistema de gestión de calidad cumplió con todos requisitos. (Ministerio de Educación, 2021)

El Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y los Estándares para la Carrera Profesional de Educación fueron aprobados por el directorio del Consejo de Evaluación y Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria (CONEAU) el 13 de octubre de 2008. El modelo comprende 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 54 indicadores, 97 estándares y 253 fuentes de verificación referenciales una adenda con 125 indicadores de gestión para el control del cumplimiento de cada indicador y estándar de los modelos de la gestión de calidad.

El Modelo toma como base el enfoque sistémico, destinado en los procesos implicados en el ciclo “planificar-hacer-verificar-actuar”. Está trazado de tal modo que se convierte en un instrumento para mejorar la calidad de las carreras profesionales a la vez, para un control mayor de los procesos que ofrece el CONEAU para el proceso Acreditación.

Los indicadores de gestión son un instrumento de soporte de los procesos de autoevaluación que las Universidades y Unidades Académicas y así se conviertan en un punto de referencia para la mejora de la gestión. La principal finalidad de los indicadores es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros ordenados en relación con los objetivos, de igual manera, ver la tendencia -en un lapso de tiempo- en lo que dura un proceso de evaluación. De los resultados obtenidos se pueden proponer soluciones o herramientas que contribuyan a la mejora del proceso.

Los datos de los cuadros 3 y 4, que se muestran a continuación, son un extracto de cuadro de “Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias”. En ambas se detallan los ítems que servirán para la evaluación de las diferentes disciplinas profesionales.

**Tabla 2.2**

*Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias*

<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fuentes de verificación referenciales</b>
Servicios de Apoyo para la formación profesional	6. Infraestructura y equipamiento	6.1. Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar.	75. La infraestructura para la enseñanza-aprendizaje, extensión, investigación, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y los equipamientos necesarios.	GIII-91 Demanda de uso informático.
	7. Bienestar	7.1 Implementación de programas de bienestar	79. La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión, eficaz.	Documentos que sustentan la implementación del sistema
				Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos
				GIII-112 Eficacia del sistema de gestión de la biblioteca
				GIII-113 Recursos bibliográficos
				GIII-114 Demanda de biblioteca
				GIII-115 Satisfacción con el servicio de la biblioteca
				GIII-116 Porcentaje de usuarios que utilizan la biblioteca virtual
				GIII-117 Tiempo promedio de uso de la biblioteca

Fuente. Coneau (2008) p. 42.

**Tabla 2.3**

*Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de educación*

<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fuentes de verificación referenciales</b>
II. Servicios de apoyo para la formación profesional	7. Bienestar	7.1. Implementación de programas de bienestar	89. La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión implementado	Documentos que sustentan la implementación del sistema
				GIII-112 Eficacia del sistema de gestión de biblioteca
				GIII-113 Recursos bibliográficos
			90. Los estudiantes, docentes y administrativos están satisfechos con los servicios de biblioteca	GIII-114 Demanda de biblioteca
				Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos.
				GIII-115 Satisfacción con el servicio de la biblioteca
91. Los estudiantes y docentes utilizan la biblioteca virtual	GIII-116 Porcentaje de usuarios que utilizan la biblioteca virtual			
	GIII-117 Tiempo promedio de uso de la biblioteca virtual			

*Fuente.* Coneau (2008) p. 43

Como se puede apreciar, tanto en el “Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias” como el “Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de educación” está ubicada dentro de la Dimensión III: Servicios de apoyo para la formación profesional, Factor: Bienestar, Criterio: Implementación de programas de bienestar.

En el Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias cuenta con dos (02) indicadores, y en el Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de educación cuenta con tres (03) indicadores.

### **2.3.6.1 Estándares para evaluar las bibliotecas**

Los estándares para la evaluación de bibliotecas son modelos de evaluación que miden la gestión y satisfacción de las bibliotecas universitarias. Recogemos 3 de las más importantes:

- Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas” 2ª La Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas (REBIUN), edición 1999, es una red asociada a la Sectorial CRUE I+D+i desde el año 2020. Con anterioridad fue una red independiente (1990-1998) y una Comisión Sectorial de CRUE (1998-2019). Revisan las colecciones, infraestructura, personal, servicios y material bibliográfico editado por la universidad.

- Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. 2ª edición del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación CABID (2003). Indica la misión y visión de las Bibliotecas Universitarias, Productos y Servicios de Información, Gestión de las colecciones, Recursos Humanos de la Biblioteca, Infraestructura, Gestión de recursos financieros e identificadores de eficiencia. La Comisión de Directores de Bibliotecas y documentación (CABID) es la entidad representativa y coordinadora de las actividades en los ámbitos de bibliotecas y servicios de información de las instituciones de educación superior adscritas, y que en el futuro se adscriban al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

- El 25 de enero de 2016, con Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP, se promulgan los “Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias”, que conforma tres dimensiones y ocho factores R.D.N. N° 006-2008-BNP “Indicadores de Desempeño para Bibliotecas Universitarias” basado en la norma ISO 11620 del Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales COBUN (2008). Establecer indicadores de desempeño en la prestación del servicio, en las gestiones del servicio, equipamiento e infraestructura.

### **2.3.6.2 El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN)**

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN) fue creado en el año 2005, con la Resolución D.N. N° 134-2005-BNP, fundamentando a las normas ISO 11620 (1998) adecuados a la realidad de las bibliotecas universitarias peruanas, a sus desarrollo y evaluación mediante el cual se promociona las “Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias” incluido al personal bibliotecario de todas las universidades nacionales que se adecuen al COBUN.

En mayo de 1998 se juntó un grupo de trabajo, los cuales elaboraron los primeros indicadores para la evolución de bibliotecas contó con los bibliotecarios de las siguientes universidades:

- Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM)
- Universidad Nacional del Callao (UNAC)
- Universidad Nacional de Educación (UNE)
- Universidad Nacional de Ingeniería (UNI)
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)

En el 2008, mediante la Resolución Directoral Nacional N°145-2008-BNP, aprobó el documento Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias. Al respecto, Estrada indica:

*Los indicadores de desempeño elaborado por el COBUN parten de las normas ISO 11620 (1998), aunque han sido adaptadas como es lógico a nuestras bibliotecas universitarias. La característica fundamental de estos indicadores es que pueden ser perfeccionadas según sea necesario para que de acuerdo a criterios de la propia norma se configuren en: informativos, validos, confiables, apropiados y prácticos.*

(2008, p.4)

Asimismo, El COBUN (2008) propone:

La finalidad de esta publicación es de disponer de una herramienta de gestión aplicable en las universidades peruanas, que permitan autoevaluar el desempeño de las bibliotecas universitarias. Desde esa perspectiva, los indicadores de gestión son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria. Su aplicación permite evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por consiguiente, identificar sus logros y limitaciones en la prestación de los servicios bibliotecarios. Asimismo, su manejo proporciona información para la toma de decisiones y la asignación de presupuesto. (p.4)

En ese sentido y a fin de mejorar el grado de satisfacción de los servicios educativos, se busca implementar lineamientos de gestión, herramientas de trabajo, así como controles para evaluar la calidad del servicio y para contar con un personal que brinden una mejor atención, entre otros. La Biblioteca Nacional del Perú, a través del Sistema Nacional de Bibliotecas (SNB), actúa como órgano consultivo y es el ente coordinador. Este comité se creó con el siguiente propósito:

- Implementar sistemas de control, monitoreo y evaluación de la calidad de atención y servicio en los CRAIs
- Fomentar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas universitarias.
- Sistematizar programas y talleres de capacitación para todo el personal que labora en las bibliotecas de universidades nacionales.

El 25 de enero de 2016, con RD N° 006-2016-BNP, se admiten los “Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias”, que consta de tres dimensiones y ocho factores.

Dimensiones:

- I. Gestión en el servicio
- II. Prestación en el servicio
- III. Equipamiento e Infraestructura

Factores:

1. Dirección, organización, planificación y control
2. Recursos Humanos
3. Procesamiento de documentos
4. Colección documental
5. Uso de recursos de información
6. Atención a los usuarios
7. Local
8. Equipos

La dimensión Gestión del servicio en la biblioteca, permite identificar si cuenta con una planificación adecuada de desarrollo a corto y mediano plazo, si la disponibilidad de bibliotecólogos y técnicos de bibliotecas es la adecuada, así como el tiempo que se invierte en procesar técnicamente un documento está relacionado al costo del procesamiento del mismo.

La dimensión Prestación del servicio, permite evaluar si la biblioteca dispone de colecciones desarrolladas, organizadas y actualizadas en un buen estado para su uso; asimismo, se verá si los alumnos están contentos con la información que se cuenta en la Biblioteca, a través de los diversos servicios de información.

La dimensión Infraestructura, permite identificar si la biblioteca cuenta con espacios físicos suficientes para brindar los servicios bibliotecarios a los usuarios. La dimensión Equipamiento, permite identificar si la biblioteca tiene los equipos y mobiliarios disponibles para atender con calidad el servicio.

### **2.3.7 Pandemia Covid-19**

La pandemia de coronavirus COVID-19 es la gran crisis de salud global que resignificó nuestro siglo y es el mayor desafío que hemos enfrentado desde la Guerra Fría. Desde que su aparición en el sudeste de China en diciembre del año 2019, el virus ha llegado a todos los continentes. Los casos aumentaron progresivamente en todo el mundo, excepto la Antártida, paso de Asia a Europa, llegando a las Américas a mediados de febrero del 2020.

Al inicio, las naciones se encontraron en una encrucijada para afrontar esta enfermedad y empezó una carrera contra la propagación, haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando los primeros contagiados, poniendo en cuarentena a los ciudadanos, limitando los viajes y cancelando grandes reuniones como los conciertos, espectáculos culturales, eventos deportivos y las clases en escuelas. Han pasado ya tres años y a pesar que se encontró varios antídotos contra el virus, la pandemia se está moviendo como una ola, que se va y regresa con mayor fuerza, latente aún que puede romper sobre los sistemas de salud más sofisticados y con personas menos capaces de hacerle frente, es decir más vulnerables.

Pero COVID-19 es mucho más que una pandemia global. Nos ha puesto a prueba, generándonos crisis sociales, económicas y políticas, que nos llevó a repensar nuestro estatus en la tierra, estamos en una tierra baldía que dejó como secuelas una comunidad irreconocible. Todo cambio muy rápido, decenas de las ciudades del mundo se encontraron desiertas porque las personas se quedaban dentro de sus casas o las abandonaron. En todo el mundo, los negocios privados se cerraron para nunca más volver a abrir. La Organización Internacional del Trabajo estimó que se perdieron 25 millones de empleos. Pasada la etapa más letal de la pandemia aún quedan rezagos y los traumas vividos aun reproducen los miedos de la gente. Aprendimos a cuidarnos tomando medidas de prevención en salud drásticas.

### **2.3.7.1 En Perú**

En nuestro país, el ex Presidente de la República, Martin Vizcarra, anunció el día 16 de marzo de 2020, el Estado de Emergencia, que consistió en una cuarentena obligatoria durante 15 días calendario (posteriormente, se agregarían más días hasta abril llegando a durar hasta el 2020), esto incluyó la suspensión de actividades escolares y el cierre de fronteras, para prevenir el contagio de personas con COVID-19 y asegurar el funcionamiento de los sistemas de salud para que no llegue a colapsarse. Las medidas impuestas por el gobierno peruano representaron la más grande inversión pública frente a la crisis, y se pueden agrupar en tres ejes: salud pública, protección a los contagiados y reactivación económica. Pero pese a estos esfuerzos, el sistema de salud llegó a colapsar y el sistema educativo se vio en la necesidad de implementar clases virtuales con un sistema tecnológico no adecuado a las exigencias del mundo moderno.

### **2.3.7.2 San Marcos frente a la pandemia**

El 10 de marzo las autoridades sanmarquinas se reunieron para tomar acciones ante el COVID-19. A través de un comunicado en la página web oficial se informó sobre el protocolo que seguirá la Universidad Nacional Mayor de San Marcos frente a los casos de infección del coronavirus (COVID-19) en el país, decanos y autoridades se reunieron en una sesión informativa presidida por la vicerrectora académica de Pregrado, Elizabeth Canales Aybar, y el decano de la Facultad de Medicina de San Fernando, Gerardo Ronceros Medrano. En esa ocasión, el doctor Ronceros informó a los presentes sobre las situaciones reales de contagio y las medidas de prevención a adoptar. (UNMSM, 2020a, párr.1)

Luego en el mes de abril, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos informó (UNMSM, 2020b, párr.1), “las acciones que viene realizando en apoyo a la lucha frontal liderada por el Poder Ejecutivo contra la pandemia del COVID-19. En dicho recuento se pudo notar la fuerte colaboración entre la Universidad y el Ministerio de Salud”

De igual manera se anunció que el Laboratorio de Epidemiología Molecular y Genética del Instituto de Medicina Tropical de la UNMSM fue validado por el Minsa para los análisis de las pruebas de diagnóstico del virus. Indicaron, además, “que se está haciendo un inventario en busca de reactivos que sirvan para esta prueba de descarte dentro de los materiales que compra la universidad para sus laboratorios” (2020b, párr.2)

Por otra parte, se dispuso la colaboración de internistas de medicina para la puesta en marcha del “Programa de Teletriaje para seguimiento de pacientes sintomáticos domiciliarios”, sistema desarrollado entre la Facultad de Medicina y el Minsa que, en sus pocos días de implementación, ya ha permitido identificar 965 casos de la enfermedad (2020b, párr.4).

En el tema del programa de voluntariado, más de 1000 estudiantes de diferentes facultades han sido incorporados para la atención de la línea de emergencia telefónica 113. Incluso estudiantes del Programa de Posgrado de Epidemiología, que cuentan con profesionales médicos, enfermeras, veterinarios y biólogos, se sumaron al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, con el fin de reforzar los esfuerzos por el control y monitoreo de la situación epidemiológica de esta enfermedad en el país (2020b, párr.5). También señaló que grupos de investigación están trabajando en coordinación con el Instituto Nacional de Salud, a fin de proveer el desarrollo tecnológico de mascarillas de protección, cajas protectoras y conectores de respiradores (2020b, párr.7).

Por último, en lo referido en su colaboración con el sector salud, la universidad puso a disposición la ambulancia de la Clínica Universitaria para la atención de emergencias y tres ómnibus para el transporte del personal de salud. Cabe resaltarse que estas coordinaciones podrían ampliarse de darse otras situaciones. La institución también puso a disposición del Gobierno Central las propuestas del Centro de Estudios Asiáticos referidos a la macroeconomía del país y que servirán para enfrentar la crisis posCOVID-19. (2020b, párr.8).

La UNMSM también precisó las campañas y proyectos que se lanzaron a través de las redes de la universidad dirigida a la colectividad en general, como el video virtual en idioma quechua con información sobre el coronavirus diseñado por la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, o los videos informativos de la Facultad de Psicología en donde recomienda a la población maneras efectivas para aliviar el estrés mental provocado por las medidas de aislamiento. En materia interna, resaltó la colaboración de entidades internacionales con el Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública, en la elaboración del protocolo para una reinserción segura para la reanudación de las actividades administrativas y académicas de la universidad, y asegurar así la máxima protección sanitaria a la comunidad universitaria (2020b, párr.10, 11).

Por último, la universidad reconoció a los docentes, estudiantes de pre y posgrado, y egresados que vienen ejerciendo una lucha constante en primera línea, enfrentando a esta pandemia, poniendo a disposición todo el talento humano que posee para cumplir con su deber con el país. Y se anunció la elaboración de un nuevo protocolo que permita una reanudación de actividades académicas y administrativas seguras por Covid19 (2020b, párr.12). Hasta el momento se han elaborado los siguientes documentos:

- Plan de Contingencia para prevenir la diseminación del coronavirus en la UNMSM
- Protocolo preventivo contra el coronavirus para estudiantes de intercambio estudiantil UNMSM
- Normas para la prevención y control del covid-19. Protocolo de seguridad para el reinicio de actividades administrativas.

### **2.3.7.3 Medidas adoptadas por la Biblioteca Central**

En la Biblioteca Central se implementó a partir del mes de mayo, el trabajo remoto como medida para evitar el contagio de la pandemia Covid-19. Asimismo, la Dirección de Biblioteca creó un servicio en tiempos de pandemia llamado: “Pregúntale a tu Bibliotecario”, que se da a través de la página web institucional, desde allí el estudiante puede hacer su consulta relacionados a

los servicios que brinda la bibliotecaria además de recibir actualizaciones sobre el manejo de las bases de datos. Además, se liberaron e books de las bases de datos de Scopus.

En el mes de junio del 2020 se llevaron a cabo los talleres de capacitación a los trabajadores para que realicen sus funciones con la modalidad “trabajo en casa”. Para ello se implementó medidas para el recojo de materiales bibliográficos, guías, archivos informáticos, y materiales educativos en general. Para el mantenimiento, reparación y mejoras de las plataformas informáticas y tecnologías de la información y garantizar la conectividad de los docentes y estudiantes se permitió el ingreso a los trabajadores del área informática.

Con el fin de apoyar la investigación y la docencia entre los miembros de la comunidad universitaria, en tiempos de emergencia como los actuales, la Dirección General de Bibliotecas y Publicaciones del Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, por medio de la Biblioteca Central Pedro Zulen, puso a disposición de la comunidad sanmarquina una importante red de bases de datos por suscripción que cuentan con acceso remoto (libros electrónicos, tesis, artículos, capítulos de libros y otro tipo de documentos audiovisuales). Estas bases de datos que cubren distintas áreas del saber, desde ciencias de la salud, ciencias biológicas, ciencias básicas, ciencias sociales, ingenierías, humanidades y educación, permiten la descarga ilimitada de recursos (artículos de revistas arbitradas, capítulos de libros, tesis de grado, libros electrónicos, podcasts, videos y otros productos digitales) de manera totalmente gratuita y remota. (VRIP, 2020, párr.1, 2)

En esa línea, la Universidad, a través del Vicerrectorado de Investigación y Posgrado (VRIP) adquirió las siguientes bases de datos que abastecen y permiten el acceso a publicaciones científicas, estas son:

Las del grupo de Research4Life (Hinari), para medicina y ciencias de la salud; OVID, para ciencias de la salud y el deporte; OARE, para estudios sobre el medio ambiente y de corte interdisciplinaria; GOALI, para las áreas de derecho y afines, sobre todo desde enfoques interdisciplinarios; AGORA, con información sobre agricultura, ciencias biológicas, ambientales, humanidades y estudios interdisciplinarios y ARDI, la cual reúne publicaciones por suscripción en materia de innovación tecnológica); Enfermería al día, la cual reúne publicaciones en formato HTML sobre ciencias de la salud, tratamiento de enfermedades, procedimientos médicos, información sobre medicamentos, información útil para el paciente y recursos prácticos para la formación continua del personal de asistencia médica; Dynamed, la cual provee acceso a publicaciones científicas especializadas en materia de salud y está en constante actualización; EBSCO Host, plataforma de corte multidisciplinaria que reúne 14 bases de datos especializadas y permite el acceso a artículos publicados en revistas arbitradas, libros, capítulos de libros, al igual que libros electrónicos. (2020, párr.3)

GALE, de la compañía Cengage, la cual es también de corte multidisciplinaria y provee acceso a 38 bases de datos especializadas en áreas de ciencias de la salud, ciencias del deporte, inteligencia

militar, psicología, estudios ambientales, comunicación y medios, informática y sistemas, negocios, artes culinarias, estudios sobre la diversidad, estudios de género, literatura, crítica y teoría literaria, además de una robusta plataforma que reúne fuentes primarias (Archives Unbound) en una variedad de tópicos y con un enfoque curatorial interdisciplinario; PROQUEST CENTRAL, también multidisciplinaria al centralizar los recursos disponibles en 47 bases de datos que cubren 175 temas, presentados en múltiples formatos (entre los recursos disponibles en esta plataforma están las publicaciones de Emerald Publishing, The Lancet, Nature y Springer, al igual que revistas especializadas de actualidad, como The Economist, Le Monde, y publicaciones periódicas, como The WallStreet Journal y The New York Times); Science Direct, la cual congrega parte importante de lo más selecto de la producción científica mundial y es de corte interdisciplinaria y Taylor & Francis, base de datos multidisciplinaria que brinda acceso remoto a textos completos en áreas de humanidades, educación, arquitectura, urbanismo, tecnología de alimentos, desarrollo, biociencia, ciencias del comportamiento, economía, finanzas, entre otras. (2020, párr.4)

Por otro lado, se cuenta con acceso a 583 ebooks de la plataforma WILEY, y a 1951 libros electrónicos de la editorial Pearson, a través de la base de datos Ebooks 7-24. La comunidad universitaria también tiene a su disposición una bien nutrida selección de libros electrónicos a través de la plataforma CABI, los cuales están

especializados en áreas de agricultura y ciencias de la vida aplicada. Adicionalmente, se habilito el acceso a una selección de libros electrónicos especializados de CENGAGE (disponibles hasta el 30 de julio del 2020), ELSEVIER (disponibles hasta el 31 de agosto del 2020) y SPRINGER (disponibles hasta el 30 de julio de 2020), los que se pueden consultar mediante el siguiente enlace:

<https://sisbib.unmsm.edu.pe/investigacion/>. (2020, párr.5)

Del mismo modo, se cuenta con la plataforma SCOPUS, base de datos multidisciplinaria que brinda información bibliométrica sobre lo más selecto de la producción científica mundial. Si bien SCOPUS no permite el acceso a textos completos, sí permite ver tanto las sumillas como las coordenadas sobre las bases de datos en las que pueden ubicarse tales publicaciones. Además, brinda información de gran utilidad a los investigadores sobre la clasificación de las revistas, los lugares más idóneos para publicar, los autores más destacados en líneas de trabajo específicas, los años en los que más se ha publicado sobre un tema o problema y, lo que es más útil aún, las principales fuentes de financiamiento para dichas áreas temáticas a nivel nacional e internacional. (2020, párr.6 y 7)

Adicionalmente, los usuarios cuentan con acceso remoto a una herramienta fundamental para sus búsquedas, EBSCO DISCOVERY SERVICE, poderosa plataforma de exploración integrada que permite que la consulta sobre un tema específico se realice de manera

simultánea en múltiples bases de datos. Los resultados de búsquedas en esta plataforma se organizan en términos de relevancia (cantidad de citas), al igual que se da información importante en torno a su disponibilidad y ubicación. Igualmente, la plataforma de búsqueda integrada Altamira, permite el acceso a importantes recursos contenidos en distintas bases de datos suscritas por la red de universidades afiliadas a dicha asociación de bibliotecas. (2020, párr.8)

Si bien, por el momento, la forma de acceder a las distintas bases de datos y motores de búsqueda integrada no es totalmente homogénea, puesto que en la mayoría de los casos se accede con el correo institucional y la contraseña, pero para otras bases de datos puntuales se dan indicaciones específicas (aunque siempre con respuesta inmediata); actualmente se está trabajando en la instalación del programa OpenAthens, el cual permitirá uniformizar las formas de acceso remoto a todos los recursos electrónicos que pone a disposición de la comunidad universitaria la Biblioteca Central Pedro Zulen. (2020, párr.9)

En todas las plataformas mencionadas, los usuarios tienen la posibilidad de crear carpetas de búsquedas donde pueden ir registrando sus pesquisas sobre distintos temas; enviar los resultados a sus correos electrónicos o, también, exportar las citas para facilitar el proceso de registro bibliográfico. Del mismo modo, estas bases de datos son una poderosa herramienta para la docente y la

formación de estudiantes entrenados en materia de investigación, sobre todo si se incluyen los enlaces permanentes a los artículos o libros de interés en los sílabos de los cursos y, de esa manera no solo se motiva a los estudiantes a consultar estas bases de datos que están a su disposición, sino que también se les da la posibilidad de adquirir una perspectiva más completa sobre los temas de interés, ya que todas estas plataformas no solo brindan información bibliométrica fundamental, sino también artículos o publicaciones relacionadas. (2020, párr.11)

Para optimizar el uso de estos recursos, desde la Biblioteca Central están trabajando en continuas capacitaciones abiertas a toda la comunidad universitaria y, mediante la opción de “Pregúntale al bibliotecario”, disponible en la página web, los miembros de la universidad pueden plantear cualquier inconveniente o duda relacionada con los sistemas y/o sus búsquedas en bases de datos a las que está suscrita la institución. (2020, párr.12)

En esa línea de firme compromiso la Dirección del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central (DSBBC), también realizó gestiones para las capacitaciones en la Base de Datos EBSCO Discovery, Gale, entre otros. Estas se llevaron a cabo de manera virtual en los meses de junio y julio con la participación de docentes, estudiantes y administrativos. Actualmente se tiene en proyecto la implementación de la actualización de las bibliografías básicas por áreas temáticas por ello se trabaja de manera coordinada con la colaboración de los docentes para la actualización de los syllabus.

Por último, la actual gestión del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central se encuentra desarrollando nuevas soluciones para mejorar la experiencia con los servicios que ofrecen; por lo que desarrollaron una encuesta online para todos los estudiantes sanmarquinos, el objetivo de ello es mejorar el servicio que brinda de consultas y asesoría en línea con servicios de referencia bibliográfica virtual en las diferentes áreas de cada especialidad profesional.

## **2.4 Marco Conceptual**

### **a. Gestión**

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una organización. Por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un problema o concretar un proyecto.

### **b. Gestión de calidad**

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización optimizar sus procesos es decir organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

### **c. Satisfacción**

La satisfacción de usuarios, en el sentido de satisfacción de los usuarios de y para la información es un estado mental que representa sus respuestas a sus inquietudes intelectuales, materiales y emocionales ante la resolución de una necesidad o deseo de información.

### **d. Pandemia.**

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Identificación de variables

**Tabla 3.1.**  
*Matriz de Operacionalización de Variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Definición criterial	
<b>Gestión</b>	I. Gestión del servicio	1. Eficiencia del servicio	Consiste en brindar una atención integral, con respuestas inmediatas, soluciones al instante, y resultados óptimos a las solicitudes.	
		2. Acceso a la información	Es el derecho de toda persona de solicitar la información de las entidades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla.	
		3. Procesos documentarios	Operaciones para catalogar, clasificar, indizar, adoptando un formato internacional de registros bibliográficos	
	II. Plataforma virtual	4. Colección documental online	Disponer de colecciones desarrolladas y organizadas en buenas condiciones para su uso con contenidos vigentes de manera online o virtual	
		5. Uso de la plataforma online	El 70% de usuarios cuentan con la información disponible en la biblioteca virtual El 70% de usuarios atendidos en el servicio de biblioteca virtual	
	III. Infraestructura y equipamiento	6. Infraestructura de la Biblioteca	Contar con la infraestructura disponibles para los servicios de biblioteca dotada de suficiente mobiliario y equipos electrónicos	
		7. Espacios de la Biblioteca	Contar con los espacios disponibles para los servicios de biblioteca dotada de suficiente mobiliario para los usuarios	
			8. Satisfacción del usuario	La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes.
			9. Información actualizada del usuario	Se trata de aquellos clientes dotados de una cuenta registrada

<b>Satisfacción</b>	IV. Expectativas del cliente		de usuario y que hacen uso del servicio y al que se lo registra.	
		10. atención recibida	Se mide a través de encuestas de satisfacción del usuario hacia los servicios	
	V. Calidad percibida	11. percepción del usuario sobre el servicio	Es considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de las expectativas y la satisfacción de sus necesidades	
		12. simplificación de procedimientos	Significa fusionar aquellos procedimientos conexos para evitar duplicidades, o suprimir aquellos procedimientos que han perdido su finalidad originaria.	
	VI. Valor percibido	13. Percepción de los ambientes y mobiliario	Son entendidas como la forma en que cada individuo aprecia y valora su entorno, e influyen de manera importante en la toma de decisiones del ser humano sobre el ambiente que lo rodea.	
		14. Percepción de los equipos y la información	El servicio en línea y la atención al usuario pueden interrelacionarse de acuerdo al valor que da el usuario a los equipos informáticos.	
	VIII Fidelidad	15. Confianza	Gira en torno a la fidelización para fortalecer la lealtad de los usuarios del servicio.	
		16. Complacencia	Es el sentimiento de gratitud del usuario hacia un producto, una empresa o un servicio blindado.	

Nota: Elaboración propia.

### **3.1.1 Operacionalización de variables**

#### **Variable: Gestión de Biblioteca**

**Definición conceptual:** La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. (Nueva ISO 9001:2015)

**Definición operacional:** La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas cerradas (dicotómicas, estructuradas, no estructuradas, etc.) a los usuarios y trabajadores administrativos de la Biblioteca Central.

**Tabla 3.2.**  
*Operacionalización de Variable Gestión*

<b>TÉCNICA: Encuesta</b>		<b>INSTRUMENTO: Cuestionario</b>	
<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>Nº de ítems</b>	<b>Preguntas</b>
<b>I Gestión de servicio</b>	1. Eficiencia del servicio	6	1.El servicio de biblioteca es eficiente y eficaz
	2. Acceso a la información		2.El servicio de la biblioteca tiene una atención personalizada
			3.El servicio de la biblioteca presenta una adecuada orientación para usuario
3. Procesos documentarios	4.El servicio de la biblioteca tiene una presentación adecuada de los servicios que brinda al usuario		
	5.El servicio de biblioteca un adecuado manejo de las sugerencias y reclamos de los usuarios		
<b>II Gestión de la plataforma virtual</b>	4. Colección documental online		7
		7.La plataforma informática de la biblioteca es de fácil acceso desde el domicilio o centro de trabajo	
		8.La página web de la biblioteca me permite acceder a la información relevante para consulta bibliográfica	
	5. Uso de la plataforma online	9.Los recursos digitales de la plataforma informadita facilitan el acceso a la información del usuario	
		10.La plataforma informática de la biblioteca cuenta con recursos bibliográficos revistas, tesis y otras publicaciones	
		11.La plataforma informática de la biblioteca tiene un adecuado diseño y permite un buen acceso a la información para el usuario	
		12.La plataforma informática de la biblioteca es ágil y de fácil acceso brinda información útil sobre el flujo de atención	
<b>III Infraestructura y equipamiento</b>	6. Infraestructura de la Biblioteca	7	13.La plataforma informática de la biblioteca es adecuada para la actual situación atención virtual debido al Covid 19
			14.La infraestructura de la biblioteca es adecuada para el estudio y el aprendizaje
			15.Los equipos y medios digitales de la biblioteca es adecuada para la búsqueda del conocimiento y la información
			16. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
	17.El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.		

	7. Espacios de la Biblioteca		18.El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor
			19.El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación
			20. Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Nota: Elaboración propia.

### Variable: Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Según Agudelo et al., (2005), el concepto de satisfacción del usuario se basa en la “diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido”. De esa manera, observamos las percepciones subjetivas vienen acompañadas de las expectativas previas y ambas configuran la satisfacción ante la calidad del servicio.

**Definición operacional:** La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas cerradas (dicotómicas, estructuradas, no estructuradas, etc) a los usuarios de la Biblioteca Central.

**Tabla 3.3**

*Operacionalización de Variable Satisfacción*

TÉCNICA: Encuesta		TÉCNICA: Encuesta	
Dimensión	Indicadores	N° de ítems	Preguntas
IV Expectativas del usuario	1. Satisfacción del usuario	5	1. La plataforma virtual satisface las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central
	2. Información actualizada del usuario		2. La plataforma virtual demuestra preocupación por satisfacer sus necesidades.
	3. atención recibida		3. Percibe la continua actualización de datos respecto a la información. 4. Cuenta con información actualizada y valiosa para consulta.
V		5	5. La atención que recibe cuando viene a la biblioteca es satisfactoria. 6. El servicio brindado es lo que usted esperaba recibir.

<b>Calidad percibida</b>	4. percepción del usuario sobre el servicio		7. La publicidad que se hace de la biblioteca coincide con el servicio brindado.
	5. simplificación de procedimientos		8. Recibe servicios adicionales que la biblioteca brinda luego de hacerse usuario. 9. Existe simplificación de procedimiento para la agilización de su atención. 10. El sistema que se utiliza es el más adecuado para su atención.
<b>VI Valor percibido</b>	6. Percepción de los ambientes y mobiliario	5	11. El servicio que brinda la biblioteca cuenta con una buena distribución de sus ambientes 12. La infraestructura de la biblioteca es adecuada.
	7. Percepción de los equipos y la información		13. El mobiliario de la biblioteca es moderno y cumple los estándares para cumplir con sus fines. 14. Los equipos con los que cuenta la biblioteca son modernos y están operativos. 15. La información de libros, revistas, etc., es actualizada y les ahorra dinero y tiempo a los usuarios.
<b>VII Fidelidad</b>	8. Confianza	5	16. Confía plenamente en el servicio que se brinda en la biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
	9. Complacencia		17. Acude a la biblioteca porque está conforme con el servicio que brinda 18. Se siente a gusto con el servicio de la biblioteca pues la considera de mucha utilidad 19. Recomienda los servicios de la biblioteca central de la Universidad a otras personas. 20. Estoy satisfecho con el servicio de la biblioteca Central de la Universidad

Nota: Elaboración propia.

### 3.2 Tipo y Diseño de la Investigación

Según, Balestrini (2000) la metodología “es el conjunto de procedimientos a seguir con la finalidad de lograr los objetivos de forma válida y con alta precisión” (p.44). En ese sentido, en la presente investigación nos proponemos examinar y medir la realidad objetiva a la que nos enfrentamos a través de datos estandarizados, también pretendemos tener un conocimiento objetivo, definido, particularizado y comprobable, por ello nuestro enfoque de investigación será cuantitativo, porque recolectamos datos para comprobar hipótesis fundamentadas en el análisis estadístico y la medición numérica para así plantear las conclusiones.

En ese sentido al utilizar un enfoque cuantitativo, se recurrió a un diseño No experimental transeccional, que se aplicará de manera transversal, considerando que el estudio tiene sustento teórico suficiente que se puede medir en un contexto determinado. De acuerdo con Sampieri et al. (2003), la investigación *No experimental* “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos” (p.270). Además, se señala que los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un tiempo único, en un solo momento. Su propósito es describir y analizar su incidencia e interrelación en aquel momento dado” (p.289).

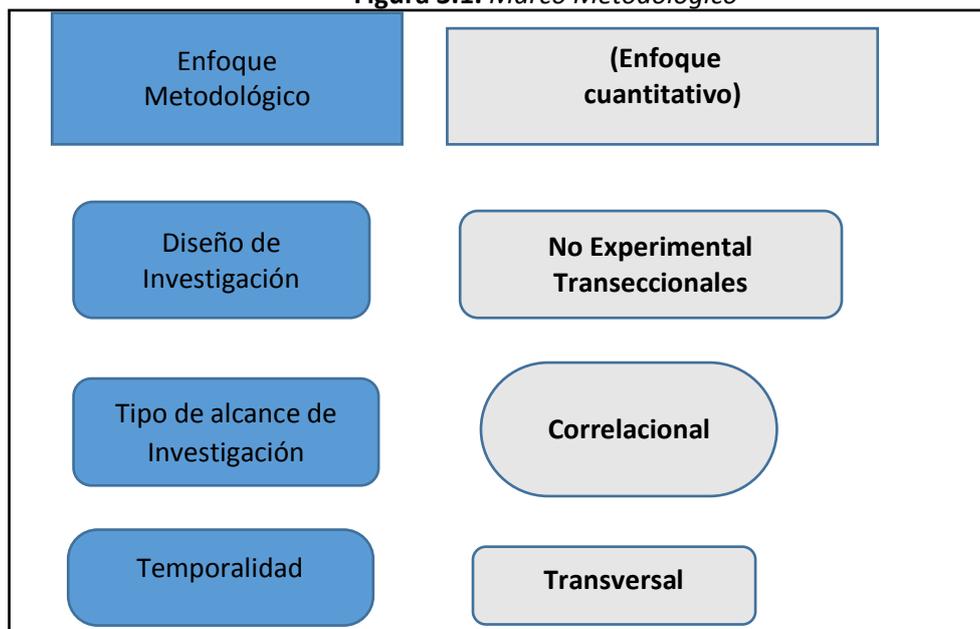
Nuestro objetivo en esta investigación será explorar el grado de relación entre dos variables: Gestión y Satisfacción. Por ello, por la naturaleza del estudio, el tipo de investigación a realizar en la presente tesis será correlativa, porque buscará conocer la situación actual del funcionamiento de la Biblioteca Central y explorar el grado de relación entre la gestión de biblioteca con la satisfacción de los usuarios.

Para medir estas dos variables utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), que medirá estadísticamente la relación entre dos

variables. Según la página web de investigación Question Pro este es un “método que describe y predice cómo se relacionan naturalmente las variables en el mundo real, sin ningún intento por parte del investigador de alterarlas o asignarles causalidad” (párr.3). De acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) el coeficiente de correlación es:

Índice numérico o coeficiente que indica el grado de relación o concomitancia entre dos variables. Habitualmente hace referencia al coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), que se da en escala de intervalos o de razones y proporciones. Esta es una medida de la relación basada en el principio de covariación, empleada con variables cuantitativas. Cuando se trata de variables ordinales correlacionadas se emplea la Correlación de Spearman ( $Rho$ ). Como resultado del proceso se obtiene un índice de correlación que puede ir de  $-1$ , pasando por el  $0$ , hasta  $+1$ . Cuando el índice es negativo la correlación es inversa o negativa, cuando el índice es positivo la correlación es directa o positiva; el cero o la cercanía al cero indica ausencia de correlación (p.32)

**Figura 3.1. Marco Metodológico**



Nota. Elaboración propia

### 3.3 Población y muestra

#### Población y Población de estudio

La población general son los estudiantes sanmarquinos. La población objeto de estudio está formada por los estudiantes que hicieron consultas en el mes de febrero del año 2021 en la plataforma virtual de la Biblioteca Central. En total la población de estudio que hizo uso de los servicios online de la biblioteca fueron 60 estudiantes. Estos estudiantes son llamados usuarios en la presente investigación.

#### Muestra

1. La determinación del mínimo tamaño muestra se operacionaliza con la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) y n = tamaño de la muestra.

Se tienen los siguientes datos:

El tamaño del universo es de 60 usuarios.

El nivel de confianza es de 99%.

El margen de error es de 1%.

De donde se obtiene finalmente que:

El tamaño de la muestra es de 60 personas.

2. El tipo de muestra fue accidental y el procedimiento de selección de la muestra fue no probabilístico y representativa.

### **3.4 Instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

**Encuesta.** Las encuestas tienen la finalidad de conocer la opinión por parte de los trabajadores administrativos y de los usuarios sobre la gestión y su relación con la satisfacción en la biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

#### **Instrumento:**

**Ficha.** Es el instrumento de la encuesta, la cual es fundamental en el desarrollo de una investigación, ya que se registra toda la información. Estos cuestionarios fueron respondidos de manera virtual a través de encuesta online enviado a los correos de los usuarios de la Biblioteca Central que hicieron uso del servicio “pregúntale a tu bibliotecario”, en el mes de febrero del 2021. Para el procesamiento de la información se ha desarrollado a través de una base de datos SPSS y por medio del análisis gráfico estadístico se presentaron los principales resultados.

#### **3.4.1 Validación del instrumento**

La validación de un instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la ficha para asegurar su confiabilidad. Por ello se solicitó que 3 expertos en el tema de esta investigación nos den su juicio para poder aplicarla. Estas personas fueron la Dra. Elizabeth Huisa Veria, Doctora en Educación y Directora de la Escuela de Bibliotecología; la Mg. Mónica Johanna Sandoval, bibliotecóloga colombiana especialista en Bibliotecas universitarias; y la Jefa de la Unidad de Gestión de Colecciones, Sra. Gloria Esther Casanova Sanelli, bibliotecaria con más de 30 años de expertis en la Biblioteca Central.

Se elaboró una ficha de valoración de Gestión de bibliotecas universitarias, cuyo objetivo fue “Validar la gestión de las bibliotecas universitarias en tiempo de pandemia Covid-19, según COBUN”. Las dimensiones fueron Gestión del Servicio, Gestión de la Plataforma Informática, Infraestructura y Equipamiento. Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario llamado “Formulario de valoración de gestión de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia Covid-19, adaptado del COBUN”. Estas fueron respondidas por los trabajadores administrativos.

De igual manera se elaboró una ficha de valoración para la variable Satisfacción, esta recoge indicadores como son: Expectativas del usuario, Valor percibido, Calidad percibida, Fidelidad; la cual vamos a operacionalizar mediante una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios de la biblioteca. Estas encuestas fueron respondidas por los usuarios de la Biblioteca Central

**Tabla 3.4.**  
*Validación de los instrumentos*

N°	Expertos	Puntuación
1	Elizabeth Huisa Veria	65%
2	Mónica Johanna Sandoval	70%
3	Gloria Esther Casanova Sanelli	80%
<b>TOTAL</b>		<b>75%</b>

*Fuente.* Hojas de evaluación de expertos  
Elaboración Propia

### **3.4.2 Confiabilidad del instrumento**

#### ***Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión de la biblioteca***

La confiabilidad nos indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produce los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone debe medir.

**Tabla 3.5.**  
*Confiabilidad de la variable Gestión*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,874	20

Los resultados de la confiabilidad estadística es ,874 por lo que se puede concluir que el instrumento tiene alta confiabilidad estadística.

### ***Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del usuario***

**Tabla 3.6.**  
*Confiabilidad de la variable Satisfacción*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,812	20

Los resultados de la confiabilidad estadística es ,812 por lo que se puede concluir que el instrumento tiene alta confiabilidad estadística.

## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Análisis descriptivo de resultados**

Al iniciar esta investigación se planifico el estudio de la Biblioteca Central de San Marcos por su relevancia ya que es una de la más importante del país. En ese sentido, nuestra investigación se propone analizar la Gestión de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en plena pandemia Covid-19, para determinar cuál es su relación con la satisfacción de los usuarios y así observar como la universidad responde a los retos planteados por una pandemia que esta fuera de nuestro control.

A continuación, presentamos los resultados del estudio en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos que se utilización para recolectar la información. Estos datos cualitativos se entregan mediante cuadros estadísticos, gráficos y la interpretación de acuerdo a la hipótesis de investigación.

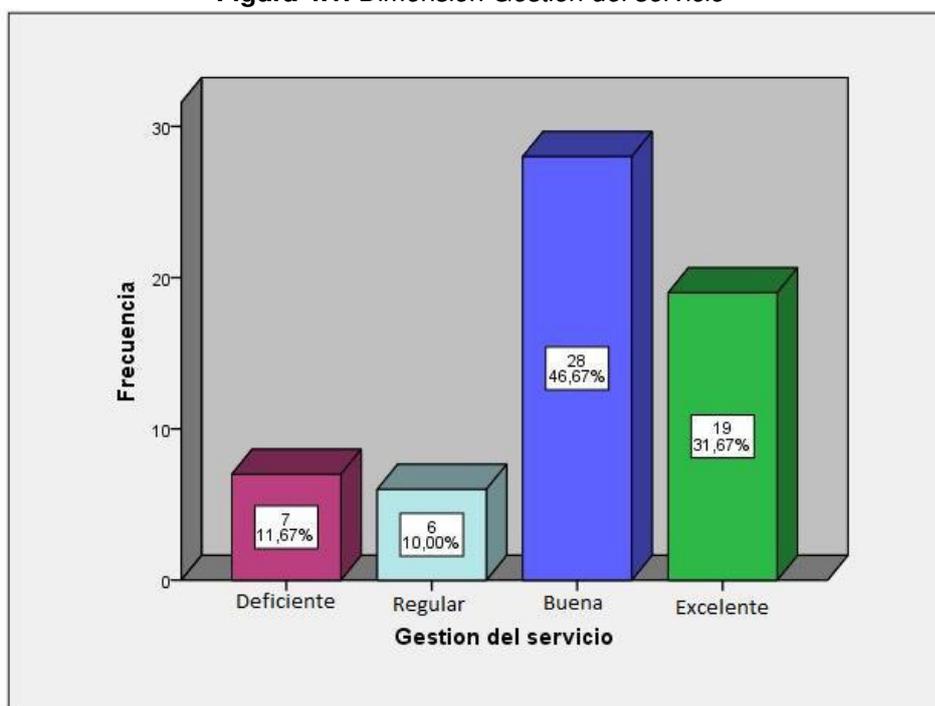
La información recogida se analizó mediante la última versión del paquete estadístico SPSS 23.0.

### 4.1.1 Gestión de biblioteca

**Tabla 4.1.**  
*Gestión del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	11.67
Regular	6	10.0
Buena	28	46.67
Excelente	19	31.67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

**Figura 4.1.** *Dimensión Gestión del servicio*



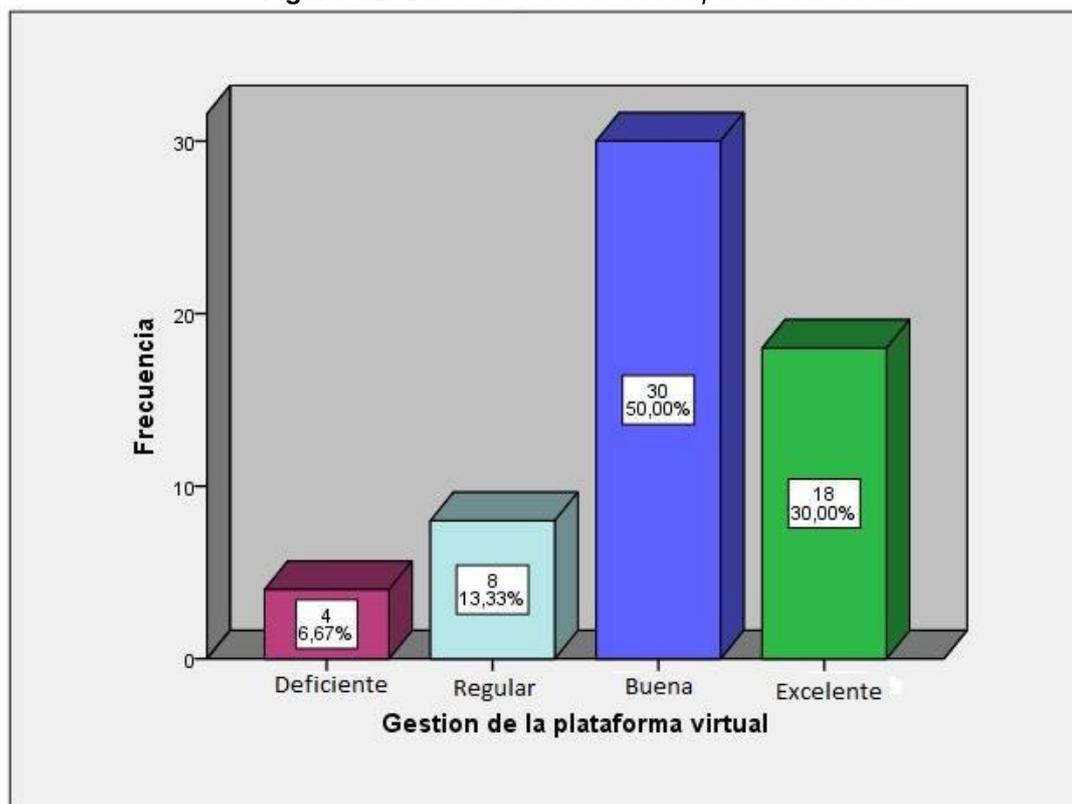
### Interpretación

Los resultados de la dimensión gestión del servicio aplicado a los 60 usuarios fueron: el 11,7% indican que el desempeño es deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que es buena, y el 31,7% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.2.**  
*Dimensión Gestión de la plataforma virtual*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4	6.67
Regular	8	13.33
Buena	30	50.0
Excelente	18	30.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.2.** *Dimensión Gestión de la plataforma virtual*



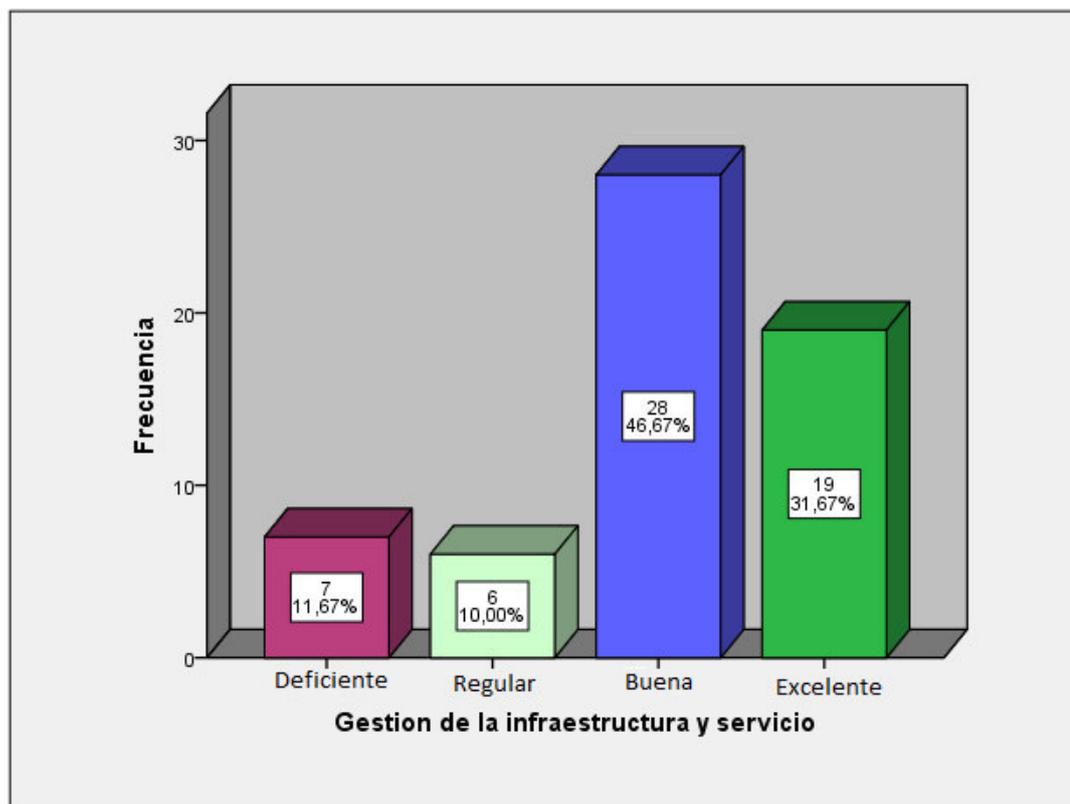
### **Interpretación**

Los resultados de la dimensión gestión de la plataforma virtual aplicado a los 60 usuarios fueron: el 6,67% indican que el desempeño en deficiente, el 13,33% indican que es regular, el 50% indican que buena, y el 30% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.3.**  
*Dimensión Gestión de la infraestructura y equipos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	11,67
Regular	6	10,0
Buena	28	46,67
Excelente	19	31,67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.3.** *Dimensión Gestión de la infraestructura y equipos*



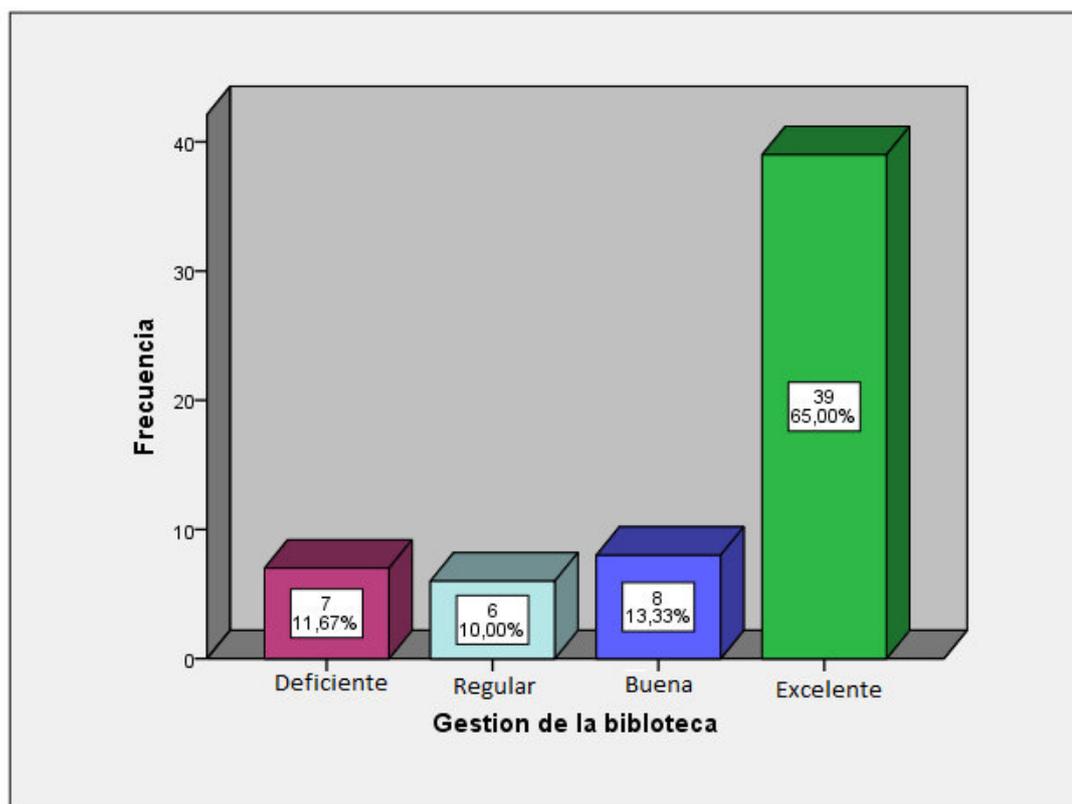
### **Interpretación**

Los resultados de la dimensión gestión de la infraestructura y servicio aplicado a los 60 usuarios fueron: el 11,7%, indican que el desempeño en deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que buena, y el 31,7% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.4.**  
*Variable Gestión de la biblioteca*

<b>Gestión de la biblioteca</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	11.7
Regular	6	10.0
Buena	8	13.33
Excelente	39	65.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.4.** *Variable Gestión de la biblioteca*



### **Interpretación**

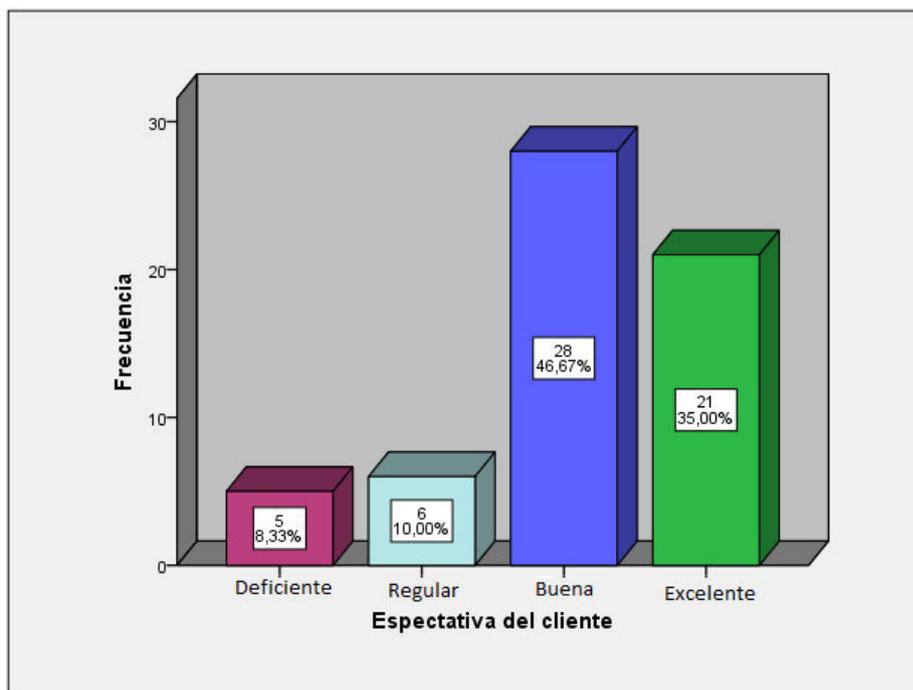
Los resultados de la variable gestión de la biblioteca aplicado a los 60 usuarios fueron: el 11,7% indican que el desempeño en deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 13,3% indican que buena, y el 65% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

### 4.1.2 Variable Satisfacción del usuario

**Tabla 4.5.**  
*Dimensión Expectativa del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	8.33
Regular	6	10.0
Buena	28	46.67
Excelente	21	35.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.5.** *Dimensión Expectativa del cliente*



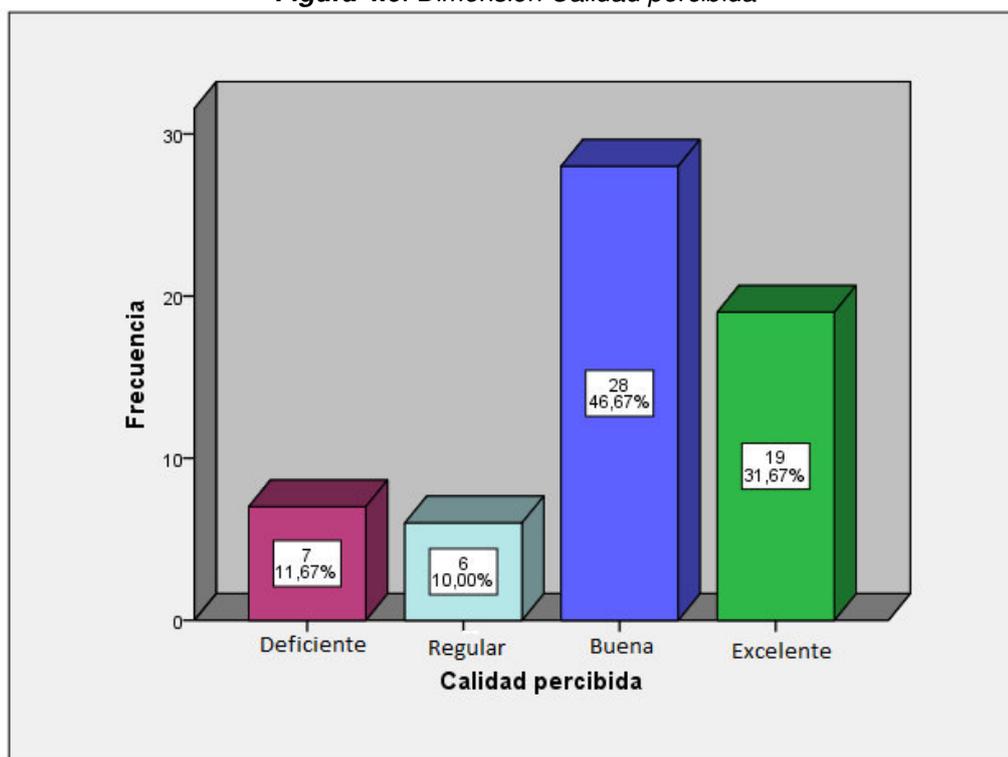
#### Interpretación

Los resultados de la dimensión expectativa del cliente aplicado a los 60 usuarios de la Biblioteca Central, los resultados fueron: el 8.33% indican que el desempeño es deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que buena, y el 35% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.6.**  
*Dimensión Calidad percibida*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	11.67
Regular	6	10.0
Buena	28	46.67
Excelente	19	31.67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.6.** *Dimensión Calidad percibida*



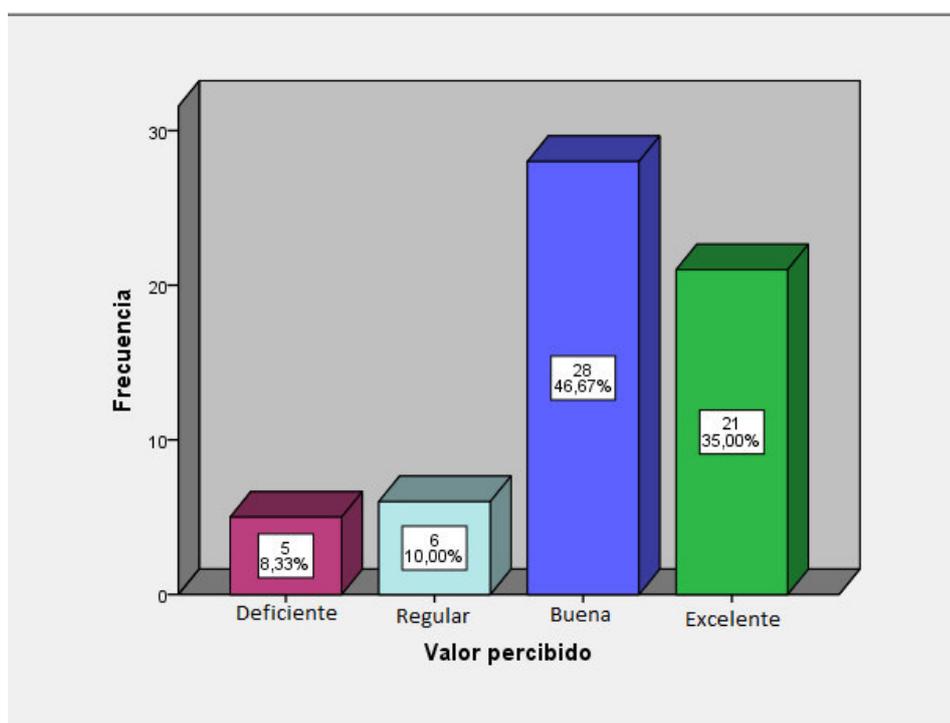
### **Interpretación**

Los resultados de la dimensión calidad percibida aplicado a los 60 usuarios de la Biblioteca Central, los resultados fueron: el 11,7% indican que el desempeño es deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que buena, y el 31,7% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.7.**  
*Dimensión Valor percibido*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	5	8.33
Regular	6	10.0
Buena	28	46.67
Excelente	21	35.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.7.** *Dimensión Valor percibido*



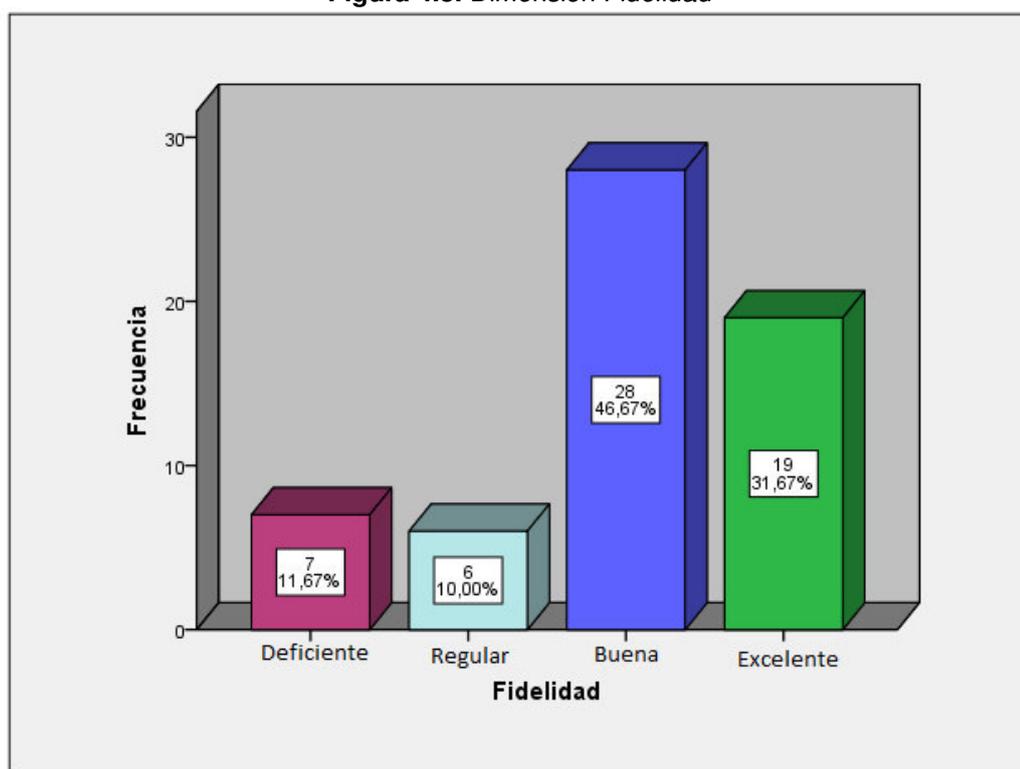
### **Interpretación**

Los resultados de la dimensión valor percibido aplicado a los 60 usuarios de la Biblioteca Central, los resultados fueron: el 8.33% indican que el desempeño es deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que buena, y el 35% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.8.**  
*Dimensión Fidelidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	11.67
Regular	6	10.0
Buena	28	46.67
Excelente	19	31.67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.8.** *Dimensión Fidelidad*



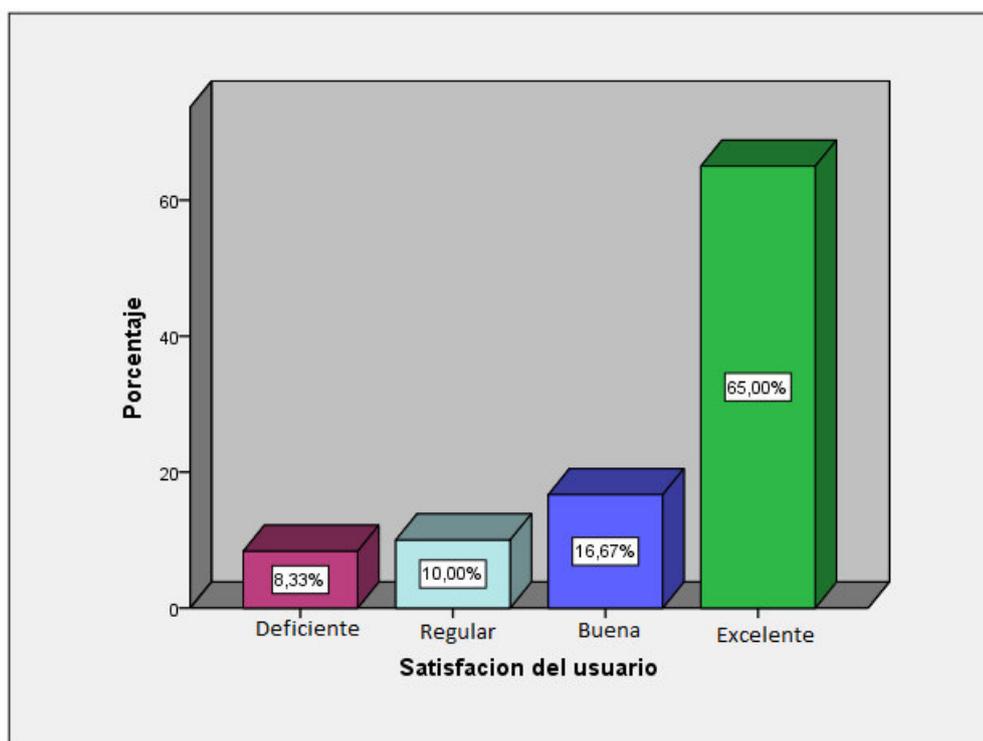
### **Interpretación**

Los resultados de la dimensión fidelidad aplicado a los 60 usuarios de la Biblioteca Central, los resultados fueron: el 11,7% indican que el desempeño en deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 46,7% indican que buena, y el 31,7% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

**Tabla 4.9.**  
*Variable Satisfacción del usuario*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	5	8.33
Regular	6	10.0
Buena	10	16.67
Excelente	39	65.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4.9.** *Variable Satisfacción del usuario*



### **Interpretación**

Los resultados de la aplicado a los 60 usuarios de la Biblioteca Central, los resultados fueron: el 8.33% indican que el desempeño en deficiente, el 10,0% indican que es regular, el 16.67% indican que buena, y el 65% indican que es excelente. Por lo general se puede concluir que la mayoría de los encuestados precisan que la dimensión es buena y excelente.

## **4.2 Análisis inferencial de resultados**

Una vez aplicado los cuestionarios, la información recolectada es sistematizada en datos ordinales, los cuales posibilitan elaborar la contrastación de la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.

### ***4.2.1 Prueba de normalidad de datos de las variables Gestión de la biblioteca y Satisfacción del usuario***

Después aplicado los cuestionarios, se hace el análisis de los resultados obtenidos, para ello se utiliza estadísticos paramétricos (r de Pearson) o no paramétricos (Tau-B de Kendal, Rho de Spearman o Chi cuadrado). Pero para saber cuál usar es necesario que se cumplan los supuestos de normalidad

#### **Paso 1°: Formulación de la hipótesis nula y alterna**

Ho: Los datos de las variables Gestión de la biblioteca y satisfacción del usuario tienen distribución normal.

Ha: Los datos de las variables Gestión de la biblioteca y satisfacción del usuario no tienen distribución normal.

#### **Paso N° 2: Establecer el nivel de significancia**

El nivel de significancia es  $5\% = 0.05$ , siendo el nivel de confiabilidad el  $95\%$ .

#### **Paso N° 3 Determinación del estadístico de Prueba de Hipótesis**

El estadístico de Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ( $n > 50$ ).

## Paso N° 4 Regla de decisión

**Tabla 4.10.**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la biblioteca	,213	60	,000
Satisfacción del usuario	,202	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El resultado obtenido en el Sig. es ,000 < ,05 por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

## Paso N° 5 Decisión

Los datos de las variables Gestión de la biblioteca y Satisfacción del usuario no tienen distribución normal por lo que se aplicara pruebas No Paramétricas para la contrastación de hipótesis.

### 4.2.2 Contrastación de Hipótesis

La estrategia para la prueba de hipótesis se desarrollará mediante el uso de estadística inferencial, puntualmente a través de la prueba de Rho de Spearman, ya que los datos son No Paramétricos, lo cual permite medir la correlación o asociación entre dos variables cuando la medición trata de una escala ordinal, o cuando no existe distribución normal.

Antes de ingresar a este apartado, damos a conocer valores y niveles de correlación Rho de Spearman, con base en Rowntree (1984), este coeficiente mide el grado de asociación entre dos variables los cuales nos permitirán establecer el nivel de correlación entre las variables de estudio (Tabla 4.11), así como la correlación entre las dimensiones de la variable gestión y la

variable satisfacción. Para la interpretación del coeficiente no hay consenso, una propuesta común es la siguiente:

**Tabla 4.11.**  
*Coeficiente de correlación gradual*

Valores	Correlación
+ 0.70	Muy alta
De + 0.50 a 0.69	alta
De + 0.30 a 0.49	media
De + 0.10 a 0.29	baja
De + 0.01 a 0.09	Muy baja

Por otro lado, cabe precisar que las pruebas de hipótesis se realizaron a un nivel de confianza del .99 y a un  $\alpha$  de .01.

#### **4.2.2.1 Contrastación de la Hipótesis General**

##### **Paso 1°: Formulación de la hipótesis nula y alterna**

Ho: No existe relación directa entre la gestión y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

Ha: Existe relación directa entre la gestión y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

##### **Paso N° 2: Establecer el nivel de significancia**

El nivel de significancia es 5% = 0.05, siendo el nivel de confiabilidad el 95%.

##### **Paso N° 3 Determinación del estadístico de Prueba de Hipótesis**

El estadístico de Prueba de normalidad de kolmogorov Smirmov ( $n > 50$ )

## Paso N° 4 Regla de decisión

**Tabla 4.12.**

*Correlación de Spearman entre gestión de biblioteca y satisfacción del usuario*

			Gestión de la biblioteca	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de la biblioteca	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis es Sig. .000 < .05 esto significa que hay una correlación positiva alta, por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

## Paso N° 5 Decisión

Existe relación directa entre la gestión y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

#### 4.2.2.2 Contrastación de la Hipótesis específica 1

##### Paso 1°: Formulación de la hipótesis nula y alterna

Ho: No existe relación directa entre la gestión de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

Ha: Existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

##### Paso N° 2: Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia es 5% = 0.05, siendo el nivel de confiabilidad el 95%.

##### Paso N° 3 Determinación del estadístico de Prueba de Hipótesis

El estadístico de Prueba de normalidad de kolmogorov Smirmov ( $n > 50$ ).

##### Paso N° 4 Regla de decisión

**Tabla 4.13.**

*Correlación de Spearman entre gestión de servicio y satisfacción del usuario*

			Gestión de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión del servicio	Coeficiente de correlación	1,00	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,723*	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis es  $\text{Sig. } 000 < .05$  esto significa que hay una correlación positiva alta, por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

### **Paso N° 5 Decisión**

Existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

#### ***4.2.2.3 Contrastación de la Hipótesis específica 2***

### **Paso 1°: Formulación de la hipótesis nula y alterna**

Ho: No existe relación directa entre la gestión de la plataforma virtual y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

Ha: Existe relación directa entre la gestión de la plataforma virtual y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

### **Paso N° 2: Establecer el nivel de significancia**

El nivel de significancia es  $5\% = 0.05$ , siendo el nivel de confiabilidad el 95%.

### **Paso N° 3 Determinación del estadístico de Prueba de Hipótesis**

El estadístico de Prueba de normalidad de kolmogorov Smirmov ( $n > 50$ ).

### **Paso N° 4 Regla de decisión**

**Tabla 4.14.***Correlación de Spearman entre gestión de la plataforma virtual y satisfacción del usuario*

			Gestión de la plataforma virtual	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de la plataforma virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis es Sig. 000< .05 05 esto significa que hay una correlación positiva alta, por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

### **Paso N° 5 Decisión**

Existe relación directa entre la gestión de la plataforma virtual y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

#### **4.2.2.4 Contrastación de la Hipótesis específica 3**

##### **Paso 1°: Formulación de la hipótesis nula y alterna**

Ho: No existe relación directa entre la gestión de la infraestructura y equipos de la Biblioteca Central y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

Ha: Existe relación directa entre la gestión de la infraestructura y equipos de la Biblioteca Central y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

## Paso N° 2: Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia es 5% = 0.05, siendo el nivel de confiabilidad el 95%.

## Paso N° 3 Determinación del estadístico de Prueba de Hipótesis

El estadístico de Prueba de normalidad de kolmogorov Smirmov ( $n > 50$ ).

## Paso N° 4 Regla de decisión

**Tabla 4.15.**

*Correlación de Spearman entre gestión de la infraestructura y equipos y satisfacción del usuario*

			Gestión de la infraestructura y equipos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de la infraestructura y equipos	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis es Sig. 000 < .05 05 esto significa que hay una correlación positiva alta, por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

## Paso N° 5 Decisión

Existe relación directa entre la gestión de la infraestructura y equipos de la Biblioteca Central y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

### 4.3 Discusión de Resultados

El motivo del presente trabajo tuvo la intención de conocer la relación entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.

A partir de los hallazgos aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación directa entre la Gestión de biblioteca y la Satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Gonzales (2019) y Barrera (2019), quienes en sus investigaciones sostienen que entre la gestión de la biblioteca y la satisfacción del usuario existe una relación significativa. Ello es acorde con lo que en este estudio se señala. En cambio, Barrientos, (2018), señala que la satisfacción es una variable independiente de la gestión de una biblioteca y que son los usuarios al utilizar los servicios de una biblioteca y al evaluarlos indicarán quienes están más o menos satisfechos del servicio. Por otro lado, Mamani y Medina (2017), sostienen que el tipo de usuario es el único factor relacionado con la satisfacción de los usuarios y la variable gestión no tiene mayor relevancia, en este estudio no se encuentra relación alguna porque se enfoca más en la descripción de la tipología de usuarios. Por el contrario, Quequejana (2018), menciona que se deben mejorar la gestión relacionada a los servicios, personal, colección, equipos e infraestructura para mejorar la satisfacción del usuario. Y así coincidimos con el Dr. Javier Gimeno (2009) que tomando en cuenta el criterio de calidad de gestión, planteo que “la evaluación de la gestión de calidad es la satisfacción del usuario y que ella se mide mediante la buena entrega de múltiples servicios... y, que las diligencias de las funciones y prestaciones de un servicio conducentes a la plena satisfacción de las necesidades bien, muy bien o excelente del público o de la entidad” (Gimeno, p. 36, 50-51).

En lo que respecta a la relación entre la dimensión Gestión de servicio y la variable Satisfacción del usuario de la biblioteca concluimos que existe relación directa entre la gestión del servicio de la Biblioteca Central y la

satisfacción de los usuarios de la misma. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mamani (2019), ya que sus resultados también muestran que existe relación causal de la gestión del servicio y la satisfacción del usuario mediante el análisis de los estándares e indicadores de calidad. Ello es acorde con lo que refiere Núñez (2015), en este estudio se señala que los usuarios son parte fundamental de las labores de la biblioteca por lo que la gestión de servicio debe estar orientado a su satisfacción. De la misma forma, Pérez, Lores, & Díaz, (2014), llegaron a la conclusión sobre la evaluación de los servicios bibliotecarios en el entorno actual conllevaría a la institución a un contexto competitivo, donde el objetivo fundamental se orienta hacia el desarrollo de servicios eficientes, brindados con una alta calidad, con una generación de nuevas habilidades y competencias, con un personal capacitado, más comprometido, motivado, y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión Gestión de la plataforma informática y la variable Satisfacción del usuario de la biblioteca concluimos que existe relación directa entre la gestión de la plataforma informática de la Biblioteca Central y la satisfacción de los usuarios que utilizan esta plataforma virtual. Estos resultados se vinculan con lo que sostiene Llacua (2014), que luego de su investigación concluyó que el grado de alumnos satisfechos con el contenido y disponibilidad de los recursos electrónicos es igual al de los insatisfechos por los escasos recursos que no logran satisfacer sus necesidades de información, por ello recomienda un plan de mejora para la obtención de recursos electrónicos y la formación de un comité de la biblioteca que busque seleccionar y adquirir recursos electrónicos de información. Esta opinión tiene vasos comunicantes con las conclusiones de Pilco (2014), que observa ante la falta de personal capacitado e infraestructura inadecuada, indisponibilidad de la colección, nula difusión de la información y dificultades para manejar los recursos de información digitales, propone realizar medidas correctivas como talleres de atención a usuarios, manejo de bases de datos, elaboración de alertas bibliográficas, y tutoriales para el manejo de recursos digitales. Debido a que la pandemia nos obligó a un nuevo modo de utilización de la plataforma virtual (desde casa) no

existe una propuesta integral y puntual sobre la problemática de la biblioteca virtual, en estos estudios no se encuentra estos resultados.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión Gestión de infraestructura y equipamiento y la variable Satisfacción del usuario de la biblioteca concluimos que existe relación directa entre la gestión de infraestructura y equipamiento de la Biblioteca Central y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia Covid-19. Estos resultados se entrelazan, con lo que sostienen algunos investigadores quienes proponen distintos lineamientos de mejora de la infraestructura mobiliario y equipamiento. Saavedra (2017), menciona la importancia de gestionar el incremento de espacios (puestos de lectura) y equipos audiovisuales; Fiestas (2013), señala la adquisición de mobiliario apropiado. De la misma forma Palacios (2014), identifico en sus resultados estrategias para mejorar el nivel de personal, infraestructura y servicios de información a través de modelos de autoevaluación EFQM, el cuestionario Libqual+ y el análisis de fortalezas y debilidades, aunque Cruz (2014), discrepa con estas evaluaciones, en lo que no concuerda su estudio a las de los referidos autores, con el presente, es que la aplicación de encuestas cumplen un rol de meras percepciones señalando que en primera instancia no se puede concluir respecto a que si es o no es adecuado el servicio. Para los alumnos el servicio es adecuado y en cuanto a los docentes el servicio es inadecuado. Para ambos grupos el servicio no cumple con sus expectativas de calidad. Además, el resultado responde a la ineficiencia de la biblioteca como lugar o infraestructura y el control de la información o colección, son evaluados con un mínimo puntaje. Finaliza su informe planteando mejoras como: la ampliación del lugar de la biblioteca, renovación de libros, capacitación de los docentes y difusión del material bibliográfico a los alumnos.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los datos procesados demuestran que hay una relación directa entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19, es decir, la administración de los servicios está directamente relacionada con la percepción que tienen los usuarios ante el uso de los diversos servicios de información y la forma en que se gestiona el servicio bibliotecario.

**Segunda:** Los datos procesados demuestran que hay una relación directa y una correlación positiva alta entre la gestión del servicio, como el catálogo en línea, lectura en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, capacitaciones (formación de usuarios), entre otros y la satisfacción en los usuarios que ven cubiertas sus necesidades de información requerida.

**Tercera:** Los datos procesados demuestran que hay una relación directa y una correlación positiva alta entre la gestión de la plataforma virtual, que es el acceso informático a las herramientas digitales como la colección documental y bases de datos y la satisfacción en los usuarios que ven cubiertas sus necesidades de información requerida.

**Cuarta:** Los datos procesados demuestran que hay una relación directa y una correlación positiva alta entre la gestión de la infraestructura y equipamiento, y la satisfacción en los usuarios que perciben un entorno agradable en los ambientes y un adecuado equipamiento tecnológico.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** En el periodo 2020-22 estamos en medio de una pandemia, que se propaga en el mundo, donde las políticas públicas de los gobiernos se han dirigido a salvaguardar la salud por encima de otros temas como la educación y economía, generando una crisis económica. Frente a esta coyuntura y ante la magnitud de lo que se vive y vendrá, se tiene que redimensionar el nuevo rol de la biblioteca de aquí en adelante. Es por ello que se tiene que reorganizar la gestión de biblioteca, trascendiendo paulatinamente al servicio virtual. Una estrategia de innovación es fortalecer e impulsar los accesos a los recursos electrónicos, a través de la transformación digital de los libros, incrementar la suscripción de base de datos, mejorar el repositorio, apoyar al fondo editorial, organizar las colecciones físicas, depurar el catálogo y la creación de colecciones especiales, como un archivo especial sobre la pandemia.

**SEGUNDA.** En tiempo de pandemia, los recursos de información han de modificarse presentándose en diversos soportes con la finalidad de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios. Es por ello que los servicios que la biblioteca ofrece, también han de amoldarse a estos cambios, intentando agilizar los procesos administrativos en busca de brindar un servicio de calidad para la satisfacción de usuario. Por ello es importante impulsar y permitir el préstamo a domicilio de material bibliográfico, como una alternativa para los alumnos que carecen de dispositivos tecnológicos e internet, asimismo se debería coordinar el préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas de facultades, siendo la Biblioteca Central la encargada de liderar y coordinar este tipo de redes de apoyo para beneficio de toda la comunidad sanmarquina.

**TERCERA.** En tiempo de pandemia, las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) de la biblioteca universitaria también son medios claves para difundir información relacionada con la biblioteca hacia su red de

usuarios/seguidores, por lo cual se recomienda una estrecha comunicación entre la biblioteca / institución y las cuentas de la biblioteca / estudiante. Por ello es necesario que la plataforma virtual de la biblioteca cuente con servicio online permanente de bibliotecarios que respondan a las consultas e inquietudes, a través de las redes se puede capacitar a los usuarios y brindar apoyo a los investigadores a través de guías especializadas y la realización periódica de encuestas de satisfacción para la retroalimentación del servicio, todas estas actividades las pueden realizar el personal de manera online con la modalidad del teletrabajo.

**CUARTA.** Se debe tener en cuenta que pasada la pandemia se reabrirán los servicios físicos internos de modo paulatino, en ese regreso a clases la biblioteca universitaria debe ser el lugar adecuado de estudio y pasatiempo durante los horarios de no-clase en el campus. Es por ello que la infraestructura de la biblioteca debe estar en capacidad de ofrecer un entorno seguro a los usuarios. Es importante incentivar el uso de los servicios personalizados, favorecer el estudio individual, la lectura silenciosa, la auto búsqueda de información en los catálogos en línea, de la base de datos, los repositorios a texto completo y el uso de computadoras portátiles; asimismo en la sala de trabajos grupales se debe animar a la socialización segura, es decir, resignificar a la Biblioteca como un lugar no solo para el aprendizaje y la búsqueda de información, sino también como un lugar de reencuentro académico entre toda la comunidad que integra la Universidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J.F. & Gómez, G.D. (2021). *Literature and inclusion: Influences of reading and literary training in inclusive education in the city of Medellín, Colombia* [Article@Literatura e inclusión: Influencias de la formación lectora y literaria en la educación inclusiva en la ciudad de Medellín, Colombia]. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 44(2). DOI: 10.17533/UDEA.RIB.V44N2E335710
- Agudelo D, Bretón-López J, Buela-Casal G. (2005). *Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud editadas en castellano*. Fundación universitaria Konrad Lorenz.
- Agudelo, D., Spielberger, C. D., & Buela-Casal, G. (2005). *Validación y Adaptación Castellana del Cuestionario de Depresión Estado/Rasgo ST/DEP*. Tesis Doctoral no publicada, Departamento de Personalidad Evaluación y Tratamiento Psicológico, Universidad de Granada.
- Alarcón, A., Zeballos, E., Arbulu, J., Baca, J. y Padilla, P. (2018). *Calidad en el Servicio en las Oficinas de la Región Lima del Banco BBVA Continental para el PÚBLICO MILLENNIAL* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12724>
- Alfaro, D. (2015) *Satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad del Pacífico, año 2015*. Informe profesional para alcanzar el grado de licenciada en Bibliotecología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Álvarez, M. J. (2016). *Organización del conocimiento en el Centro Nacional de Documentación e Información de Medicamentos - Dirección General de medicamentos, Insumos y Drogas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8755>
- American Library Association (1983). *ALA glossary of library and information science; 1983*. Recuperado de <http://www.ala.org/>
- Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El profesional de la información* 21(6). 553- 556. <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.html>
- Aparecida Riuzim, A. (1996). Estudo dos fatores relevantes para qualidades dos services oferecidos pela Biblioteca Central da UEL, pp. 221-231. En: *Anais do Simposio Brasil-Sul de Informacao*, 27 a 30 de maio de 1996. Londrina: UEL.

- Arriola, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Alfagrama.
- Arriola, O., & Butrón, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *El profesional de la información* 2(2). pp. 99- 114.
- Balague, N. (2007). Consolidando la calidad en bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El profesional de la información*. 16(4), 338-342.
- Barrera L., M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3803>
- Barrientos, L (2011) *Evaluación de los servicios de información del Centro de Información y Documentación del Instituto de Formación Bancaria*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académica Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Biblioteca/CRAI de la Universidad Pablo de Olavide (2014) *Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Pablo de Olavide (2009-2013)* Recuperado de fichero: Bca\_Usuarios\_Encuesta\_Informe\_2013.pdf
- Cáceres, A. (2007). *Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientae comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias*. Informe académico 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.
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2007) *Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Prentice Hall
- Cantú, J. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ª ed.). McGraw Hill.
- Cárdenas, C. (2017). *Evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-La Cantuta con la norma chilena CABID*. Informe académico 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.

- Cárdenas, W. (2014). *Evaluación de la colección de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Lenguas Modernas de la Universidad Ricardo Palma*. Informe académico 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.
- Ccajavilca, U. (2014). *Evaluación de las bibliotecas de la Universidad Tecnológica del Perú aplicando estándares de calidad*. Informe académico 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, D. (2102). *Calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: Una experiencia con 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.
- Comité de Bibliotecas Universitarias (Cobun) (2010). *Comité de Bibliotecas Universitarias*. DEBAE, BNP.
- Comité de Bibliotecas Universitarias (Cobun) (2008). *Biblioteca Nacional Del Perú y Comité De Bibliotecas Universitarias - Indicadores de gestión para bibliotecas universitarias*. Lima.
- Crespo, L.B. (2001). Digital libraries and library activities [Article@Bibliotecas digitales y actividad bibliotecaria] *Ciencias de la Información*, 32(1), 57-68. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.00035322419&partnerID=40&md5=6ecb593a9f09ef71e34a912f8671e9a5>
- Cronin, J. J.; Taylor, S. A. (1992) Measuring service quality: reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56: 55-68, July.
- Cusipuma, R. (2021) *Calidad de la formación del comunicador en tiempos de pandemia*.
- Cuya C. P (2008). *Gestión de la biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte empleando la Norma ISO 9001:2008*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13833>
- Cuya, P. (2016). Condiciones Básicas de Calidad en el ámbito de Bibliotecas Disposiciones brindadas por SUNEDU. En: *V Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias CIBU 2016*, Las bibliotecas y su rol en el papel de creación del conocimiento del 9 al 11 de marzo del 2016 (pp. 1-10).

- Chuquihuanca Yacsahuanca, N., Pesantes Shimajuko, S.M., Vásquez Rodríguez, L., Vargas De Olgado, E.C. (2021). Digital culture in the university context: Value reflections in times of the pandemic [Article@Cultura digital desde el contexto universitario en tiempos de pandemia covid-19] *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (95): 802-817. DOI: 10.19052/rvgluz.27.95.22
- Decreto Supremo N°018-2007-ED. (2007). Reglamento del SINEACE
- Decreto Supremo N°016-2015-ED. (2015). Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Del Barrio-Tellado, M.J., Gómez-Vega, M., Gómez-Zapata, J.D., Herrero-Prieto, L.C. (2021). Urban public libraries: Performance analysis using dynamic-network-DEA *Socio-Economic Planning Sciences*, 74, art. no. 100928. DOI: 10.1016/j.seps.2020.100928
- Esmaeilpour, B., Abbaspour, H., Ramezani, A., Gholipour, F., & Pakpour, L. (2015) Evaluating the Quality of Library Services at Guilan University of Medical Sciences Using LibQUAL Tool. En: *Journal of Guilan University of Medical Sciences*. Vol. 23 Issue 92, pp.16-24.
- Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad* (2). pp. 210-217. <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Fernández-Jiménez, M. Á., Rodríguez, E. M., Jiménez-Perona, M.-I. (2021). Transformation of the public university as a consequence of covid´19. Teacher perspective through the delphi method *Revista Complutense de Educación*, 32 (3), pp. 439-449. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.085110454887&doi=10.5209%2frced.70477&partnerID=40&md5=c8e00eeea10a76f1c29f1dc1bcdce9f0>
- Fernández, M. & Zayas, R. (2013). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (INFOMED). (Cuba) Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. En: *Educación Médica Superior*. 29(4):843-862.
- Ferrari, C., Y Contreras, N. (2008). Universidades en América Latina: Sugerencias para su modernización. *Revista Nueva Sociedad* No. 218, noviembre-diciembre de 2008, ISSN: 0251-3552.
- Fushimi, M. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Alfagrama.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic%20Preliminares.pdf> 116

- Gan@Más, (2017). La calidad es un derecho que le pertenece a todos. En: *Revista Gan@Más*, párr. 2 <https://revistaganamas.com.pe/inacal-en-el-2017-se-promovera-con-mas-fuerza-la-cultura-de-la-calidad-en-el-pais/>
- García, G., Candil, M., & Bustamante, A. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Nº 75-76.  
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2738/BU%20en%20los%20%20SB.pdf?sequence=1>
- García, C. (2010) *La infraestructura del Centro de Información de la Facultad de ingeniería Ambiental- Universidad Nacional de Ingeniería, según los indicadores de gestión para bibliotecas universitarias, CABID, COBUN, UNI*. 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.
- Gavilán, C. M. (2008). Biblioteca Universitaria. Concepto y función. Los CRAI. Versión PDF <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Gimeno, J. (2009). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Alfagrama.
- Gimeno, J. (2009). Los indicadores como herramientas para la medición de la calidad bibliotecaria. *Revista Chilena de Bibliotecología*. Presentado a las XVI Jornada Nacional y II Internacional de Actualización y Capacitación de Bibliotecas Médicas: Gestión Eficiente de Recursos, Bogotá, 8- 9 octubre. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.
- Griffiths, J.R.; Johnson, F.; Hartley, R.J. (2007). User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39 (3):142-152. September.
- Gómez, José. (1998). "La biblioteca universitaria", *Manual de Biblioteconomía*, editado por Luisa Orera, 363-376. Madrid: Síntesis.
- González, M. (2009). Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Málaga, Nº 6, pp. 1-20. [www.eumed.net/rev/cccss/06/mvogg.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvogg.htm)
- González, M. & Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*. v.18, Nº 2. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)
- González, M. & Molina, M. (2008) Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed* 18(2). 1-23.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)

Guadalupe, M. y Velásquez, S. (2006). La evaluación y acreditación de la calidad en las leyes de educación superior de América Latina. *Documento de trabajo N° 12*. UNMSM.

Guerra, D. (2011). *Los servicios informativos de la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú y la alfabetización informacional*. 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.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Documentación de la ciencia de la información*, 34, 349-368. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, S.; Fernández & Baptista (2003). *Metodología de la Investigación*. Mcgrawhill.

Hernández Salazar, P. (2006). El usuario de la información. En: *Servicios bibliotecarios*. pp. 209-227. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico.

----- (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico.

Herrera, E. & Lopez, J. (Coords.). (2012) *Estudio de calidad del servicio de la biblioteca de la Universidad de Granada basado en satisfacción de usuarios*. Secaba, Grupo de investigación en Evaluación y Calidad.

Herrera, E., Lopez, J. & Avila, B. (2013) *Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. Secaba.PDF  
file:///F:/Descargas/TESIS%20MAESTRIA/LIBQUAL/instrumento%20libqual.pdf

Huang, R. (2006). *Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library*. *Library Management*, 28 (1/2): 27-35.

Huamán, R. Alfaro, K. & Vílchez, C. (2008) Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del Libqual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios* (31), 1-13.  
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a05n31.pdf>

- Huamán, R. (2009). *Mercadeo de bibliotecas universitarias posicionamiento institucional de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú]. <https://www.amazon.com/-/es/Roxana-Huaman-Huriarte/dp/3659076791>
- Huamán, R.; Alfaro, K.; Vílchez, C. (2008) Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios*, núm. 31, abril-junio, pp. 1-13. Lima, Perú.
- Inofuente P. (2015). *Análisis de la Biblioteca Central de la Universidad Agraria de la Selva utilizando herramientas de gestión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13808>
- Jackson, B. (2021). Open data policies among library and information science journals *Publications*, 9 (2), art.25. DOI:10.3390/publications9020025
- Lancaster, F.W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9 (18):25-37. Enero-junio.
- Ley N° 30034. (2002). *Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas*; Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo n°002-2014-MC; el Decreto Supremo N°024-2002-ED, Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 30220 (2014). *Ley Universitaria*. Diario Oficial “El Peruano”. Congreso de la República. Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD (20 noviembre del 2015) Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva y el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas.
- Ley N° 28740. (2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE*. 19 de mayo 2006. Diario Oficial “El Peruano”. Congreso de la República.
- Llacua, H. (2014) *Evaluación de los recursos electrónicos de información en la biblioteca virtual de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Loureiro, S.M.C., González, F.J.M. (2012). Duaqual: The quality perceived by teachers and students in university management [Article@DUAQUAL:

Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria] *Cuadernos de Gestión*, 12 (1), pp. 107-122. DOI: 10.5295/cdg.100251sc

- Maguiña, A. (2014) *La participación de los usuarios en el blog del centro de información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): estudio comparativo con una red social*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6180>
- Mamani M., C. (2019). Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales. Caso: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018. [Tesis de Maestría en Ciencias: Contables y Administrativas, con mención en Auditoría y Gestión. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9316>
- Mamani, R. Y Medina, A. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública. caso: Gobierno Regional de Arequipa, año 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2833>
- Marquina, J. (2016). *Los bibliotecarios son de los profesionales que mayor confianza despiertan en las personas*.  
<https://www.julianmarquina.es/los-bibliotecarios-son-de-losprofesionales-que-mayor-confianza-despiertan-en-las-personas/>
- Martín, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función, los CRAI*. *Temas de biblioteconomía*. <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Martín, C. (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. PDF. [eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf](http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf)
- Martínez D. (2004). *El centro de recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. [http://www.aab.es/pdfs/gtbu\\_crai.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf)
- Mcanally, A. M. (1948) La reorganización de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en: *Boletín Bibliográfico*, de junio de 1948, p.1-12.
- Mccolvin L. (1950) Las bibliotecas públicas de la Gran Bretaña. En: *Anales de la Universidad*, n° 3 de abril-setiembre, pp. 270-272.
- Medina, Y. (2011) Mejores prácticas de gestión para la calidad de los servicios en tecnologías de información. En: *Gerencias Tecnológicas Informativas*. Vol. 11. N° 29 Ene – Abr.
- Melchor B. (2017) *Evaluación cuantitativa y cualitativa de la colección de libros del Centro de Información de la Universidad Autónoma del Perú*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en

Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.

- Merlo J. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En: Orera, L. (Ed), *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 445-476). Synthesis
- Monfasani, R & Curzel, M. (2006). *Usuarios de la información: Formación y desafíos*. Alfagrama.
- Montoya, A. (2014) *Aspectos ambientales de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Narro, R. J., González, Y. (2010). Algunos retos de la universidad pública en América Latina. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 10, No. Especial. pp. 1-14. Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.
- Nejati, M. (2008). *Service quality at University of Tehran Central Library*. *Library Management*, 29 (6/7):571-582.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. NY- Oxford: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Teece, D. (2001). Research directions for knowledge management. En I. Nonaka, & D. Teece (Edits.), *Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization* (pp. 330-335). London: Sage.
- Núñez, D. (2015). Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior. PDF  
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362657/TD%C3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oberhofer, C.A. (1981). Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias. *Ciencia da Informacao*, 10 (1):47-58.
- Oficio N° 257-OCCAA-R-19. (2019). Sistema de Gestión de Calidad
- Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria*. Síntesis.
- Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros*. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf> 117

- Orera, L. (2007). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El profesional de la información*, v.16, n. 4, julio-agosto.
- Organización de las Naciones Unidas (2018) *Desafíos y estrategias para el desarrollo sostenible en américa latina y el caribe*. Panamá. PDF <https://onu.org.gt/objetivos-de-desarrollo/>
- Owushi, E., Emasealu, H. & Ekong, D. (2016) Biblioteca Universitaria de Port.Harcourt Nigeria. Una Evaluación de Recursos de Información Legal y Servicios en las Bibliotecas Académicas de Derecho de las Universidades seleccionadas en el Estado de Edo, Nigeria: las Universidades de Benín, Ambrosio Alli, Benson Idahosa y Igbinedion. En: *Library & Progress (International)* Vol. 36, No 1 p.1-10 ISSN 0970 1052, ISSN 2320 317X.
- Pérez, A., Lores, A., Pérez, L., Lores, A., & Díaz, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)
- Perrone, G. (2006). *Gestión de calidad en unidades de información*. Buenos Aires. *Biblioteca Nacional de Maestros*. [http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)
- PNUD (2020). COVID-19. La pandemia. La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19. <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/coronavirus.html>
- Pilco O. (2014) *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: aplicación de la metodología libqual+*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4312>
- Pinto, M., Balagué, N., & Anglada L. (2007). *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006*. [www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf](http://www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf) 93
- Quequejana, J. (2018) *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), sede central Huancayo (2017)*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Question Pro (s.f). *Diferencias entre investigación descriptiva e investigación correlacional*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva-e-investigacion-correlacional/>

- Quispe-Farfán, G.A. (2020). Peruvian public libraries in the face of the COVID-19 crisis: Services, reflections and challenges [Article@Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos] *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43 (3). DOI: 10.5209/rced.70477. DOI: 10.17533/UDEA.RIB.V43N3ERF2
- Red de Bibliotecas Universitarias (2013). *Definición biblioteca REBIUN*. [http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE\\_2020\\_LINEA1/IIPE\\_Definici%C3%B3n%20de%20Biblioteca\\_REBIUN\\_2013.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_2020_LINEA1/IIPE_Definici%C3%B3n%20de%20Biblioteca_REBIUN_2013.pdf)
- Rendón Rojas, M. A. (1996). *Un análisis filosófico de la bibliotecología. Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 10 (20):9-15. Enero-junio.
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación y talento*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta. [www.une.edu.pe](http://www.une.edu.pe)
- Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP. (2016). Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias.
- Resolución Rectoral N° 01862-R-18. (2019). Plan Estratégico Institucional 2019-2021 de la Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Resolución Rectoral N° 05592-R-18. (2018). Política de Educación con Calidad de San Marcos
- Resolución Rectoral N° 07697-R-19. (2019). Política de Educación con Calidad de San Marcos (versión II)
- Rezende, Y. (2001). Business information: The new knowledge agents and the intellectual capital management [Article@Información para los negocios: Los nuevos agentes del conocimiento y la gestión del capital intelectual] *Ciencias de la Información*, 32 (2), 47-57. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0035436060&partnerID=40&md5=a9c1e7a4de4fde3447aee46e72e21778>
- Rowntree, D. (1984). *Introducción a la estadística: un enfoque no matemático*. Bogotá.
- Saavedra, M. (2017) *Evaluación de la biblioteca de la Universidad de Lima con los estándares COBUN*. Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Salgado, D., Guzmán, M. & Macías, Y. (2012) *La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas*, Instituto de Investigaciones para la Industria Alimentaria. Instituto "Carlos J. Finlay". La Habana, Cuba. En: *Acti*

*evaluación de bibliotecas. Instituto de Investigaciones para la 118 Industria Alimentaria. La Habanmed. 2012; 23(2):160-174.*

Sanabria, D. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Alfagrama.

Sánchez, L. A. (1985). *La Universidad no es una isla: Un Prólogo, Un Estudio, Un Plan, Tres discursos*. Okura.

\_\_\_\_\_ (1987). *Testimonio personal: memorias de un peruano del siglo XX*. Mosca Azul, 6 volúmenes.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. U. Ricardo Palma.

Shi, X; Holahan, P.J.; Jiurkat, M.P. (2004) Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131. March

Silva M. K. (2017) *Aplicación del modelo de gestión de conocimiento de Nonaka Takeuchi en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7371>

Solari, M. (2014). *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4847>

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. (L. Madrigal, Trad.) México, D.F.: Pearson Educación (Original en inglés 2005)

Tako, J.; Gonzales, M.; Alvarado, K. (2018) *Modelo de brechas: análisis de expectativas de los estudiantes de gestión sobre los servicios del sistema de bibliotecas de la Pucp*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>

Terrazas, M. (2018) *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central "Pedro Zulen" de la UNMSM*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8644>

Tomaél, M.I., Catarino, M.E., Valentim, M.L.P., De Almeida Jr., O.F., Da Silva, T.E. (2001). Evaluation of information sources on the Internet: Quality's criteria [Article@Evaluación de fuentes de información en Internet: Criterios de calidad] *Ciencias de la Información*, 32 (2), 35-45.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

0035436050&partnerID=40&md5=88b9f8583116242a49f8c01bc022014d

- Torres, C. A. (1995). Teorías de la expansión educativa y la masificación escolar: para pensar la universidad pública en América Latina. *Perfiles Educativos*, núm. 69, julio-sept. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México.
- Valenzuela, K. (2016). *Uso de revistas electrónicas del área de Administración en la Biblioteca de la Universidad del Pacífico*. Informe académico 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.
- Vera, M. (2018) *Bases epistemológicas de la gestión de la calidad en la universidad pública ecuatoriana*. En: Didasc@lia: Didáctica y Educación. file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-BasesEpistemologicasDeLaGestionDeLaCalidadEnLaUniv-6715221%20(1).pdf
- Verdugo, J. (2015). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas del noreste de México*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España].  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/31131/>
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Fundación Bertelsmann.
- UNE, Oficina de Imagen Institucional (abril 2017). El libro a través de la historia: UNE conmemoró importante fecha. *Boletín UNE Informa* 2(11). p.9
- UNE (2016). *Gestión del conocimiento: Vicerrectorado de Investigación, Biblioteca Central y Centro de Documentación, Editorial Universitaria. UNE, Memoria Anual 2016*. pp. 35-42.
- Vrip. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2020). Bases de Datos de la Biblioteca Central Pedro Zulen- julio 2020. En: *Noticias VRIP*.  
<https://vrip.unmsm.edu.pe/base-de-datos-de-la-biblioteca-pedro-zulen/>
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2020a). *Noticias: San Marcos continúa en pie de lucha contra la pandemia*.  
<http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Covid-2019-San-Marcos-prosigue-su-lucha-contra-la-pandemia>
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2020b). *Información actualizada relativa al nuevo coronavirus (covid-19)*  
<https://www.unmsm.edu.pe/covid19/#>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Resolución Directoral BNP - Cobun 2016

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAY"



### Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP

Lima, 25 ENE. 2016.

El Director Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú,

**VISTOS**, el Memorándum N° 496-2015-BNP/SNB-SNB, de fecha 30 de setiembre de 2015, emitido por la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas; el Informe N° 178-2015-BNP/ODT, de fecha 23 de noviembre de 2015, emitido por la Oficina de Desarrollo Técnico; y el Informe N° 378-2015-BNP/OAL, de fecha 31 de diciembre de 2015, emitido por la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal, y:



#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral Nacional N° 134-2005-BNP, de fecha 22 de julio de 2005, se dispuso promover las "Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias", para lo cual se convocó a los representantes de las universidades nacionales de Lima y Callao y de las cuales también participó la entidad;



Que, mediante Acta de Instalación de fecha 25 de agosto de 2005, los participantes acuerdan dar por instalada la Mesa de Trabajo y convienen establecer un Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales - COBUN;



Que, Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales - COBUN, en coordinación con la Dirección General del Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Escolares y Educativas solicitaron a la Dirección Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú la aprobación del documento "Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias", el mismo que fue aprobado a través de la Resolución Directoral Nacional N° 145-2008-BNP, de fecha 08 de julio de 2008;

Que, mediante Informe Técnico N° 023-2014-BNP/SNB/CCRBEE-DEBAE, de fecha 17 de octubre de 2015, emitido por la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas Especializadas, solicita la aprobación de los "Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias" elaborado por el Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN, en el año 2011 y que cuentan con la validación de expertos en la materia;



Que, a través del Informe N° 068-2015-BNP/SNB/CCRBEE, de fecha 16 de junio de 2015, emitido por la Dirección General del Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas, remite a la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas la propuesta de Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias elaborado por la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas y Especializadas - DEBAE, en conjunto con el Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN;

Que, mediante Memorándum N° 496-2015-BNP/DT-SNB, de fecha 30 de setiembre de 2015, la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas, remite a la Dirección General de la Oficina



## Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP

Lima, 25 ENE. 2016

El Director Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú,

**VISTOS**, el Memorándum N° 496-2015-BNP/SNB-SNB, de fecha 30 de setiembre de 2015, emitido por la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas; el Informe N° 178-2015-BNP/ODT, de fecha 23 de noviembre de 2015, emitido por la Oficina de Desarrollo Técnico; y el Informe N° 378-2015-BNP/OAL, de fecha 31 de diciembre de 2015, emitido por la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal; y;



### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral Nacional N° 134-2005-BNP, de fecha 22 de julio de 2005, se dispuso promover las "Mesas de Trabajo para la Formalización de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias", para lo cual se convocó a los representantes de las universidades nacionales de Lima y Callao y de las cuales también participó la entidad;



Que, mediante Acta de Instalación de fecha 25 de agosto de 2005, los participantes acuerdan dar por instalada la Mesa de Trabajo y convienen establecer un Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales - COBUN;



Que, Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales - COBUN, en coordinación con la Dirección General del Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Escolares y Educativas solicitaron a la Dirección Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú la aprobación del documento "Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias", el mismo que fue aprobado a través de la Resolución Directoral Nacional N° 145-2008-BNP, de fecha 08 de julio de 2008;

Que, mediante Informe Técnico N° 023-2014-BNP/SNB/CCRBE-DEBAE, de fecha 17 de octubre de 2015, emitido por la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas Especializadas, solicita la aprobación de los "Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias" elaborado por el Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN, en el año 2011 y que cuentan con la validación de expertos en la materia;



Que, a través del Informe N° 068-2015-BNP/SNB/CCRBE, de fecha 16 de junio de 2015, emitido por la Dirección General del Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas, remite a la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas la propuesta de Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias elaborado por la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas y Especializadas - DEBAE, en conjunto con el Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN;

Que, mediante Memorándum N° 496-2015-BNP/DT-SNB, de fecha 30 de setiembre de 2015, la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas, remite a la Dirección General de la Oficina



*Resolución Directoral Nacional N° 006 -2016-BNP*

**Artículo Tercero.- PUBLICAR** la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" y en la página Web Institucional ([http:// www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y complíse

*Ramón E. Mujica Pinilla*  
**RAMÓN ELÍAS MUJICA PINILLA**  
Director Nacional  
Biblioteca Nacional del Perú





## ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

DIMENSIONES	FACTOR	CRITERIO	ESTÁNDARES DE CALIDAD	INDICADORES*	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Gestión del Servicio	<b>Dirección, planificación, organización y control</b>	La biblioteca debe contar con un Plan de desarrollo que establezca sus lineamientos y objetivos, acorde con la naturaleza y tamaño de la población a la cual sirve.	La biblioteca organizada cuenta con plan estratégico y operativo acorde con los objetivos de la Universidad, y con reglamentos de biblioteca, RCF, MCF, MAPRO	Eficiencia del plan operativo	Plan estratégico, plan operativo, informes de actividades / Políticas / Manuales y reglamentos RCF / MCF / MAPRO o documentos equivalentes
	<b>Recursos Humanos</b>	La disponibilidad del personal debe estar claramente definida.	<b>Disponibilidad de bibliotecólogos por alumno</b> 1 bibliotecólogo por cada área de trabajo y por cada 1000 alumnos matriculados. <b>Disponibilidad de técnicos y auxiliares de biblioteca</b> 1 técnico o auxiliar bibliotecario por sala de servicio por cada 1000 alumnos y por turno.	Bibliotecarios profesionales por cada 1000 usuarios (IG 4.1) Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 1000 usuarios (IG 4.2) Presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores (IG 3.4)	Cuadro de asignación de personal (CAP) o documento equivalente, informe sobre operación del presupuesto de la biblioteca
	<b>Procesamiento documental</b>	Operaciones para catalogar - clasificar - indexar, adoptando un formato internacional de registros bibliográficos	<b>Tiempo medio por documento procesado</b> 30 minutos por documento procesado por un profesional <b>Costo de procesamiento del material documental</b> El costo de documento procesado no exceda del 00.5% del sueldo mensual de un profesional	Tiempo empleado en el procesamiento medio de un documento (IG 5.2) Costo del procesamiento del material bibliográfico, hemerográfico y especial (IG 3.7)	Reporte estadístico del desempeño del personal en el procesamiento documental



\* IG = Indicador de gestión  
COBUN (2006). Indicadores de gestión para bibliotecas universitarias  
Elaboración: Consejo de Estándares

Preservación del servicio	<b>Colección documental</b>	Disponer de colecciones desmenuadas y organizadas, en buenas condiciones de conservación para su uso, con contenidos vigentes y no tener una antigüedad mayor a 10 años.	<p><b>Proporción de volúmenes por alumno</b> 15 volúmenes por alumno, considerando la colección total 1 ejemplar de bibliografía básica por cada 10 alumnos</p> <p><b>Suscripción de publicaciones periódicas: Pre-grado</b> 5 revistas indexadas en Scopus o Web of Science por semestra profesional + 5 revistas indexadas en otras bases de datos académicas</p> <p><b>Suscripción de publicaciones periódicas: Maestría</b> 10 revistas indexadas en el Journal Citation Reports o Scimago Journal Rank + 10 revistas indexadas en otras bases de datos académicas por tipo de maestría</p> <p><b>Suscripción de publicaciones periódicas: Doctorado</b> 15 revistas indexadas en el Journal Citation Reports o Scimago Journal Rank + 10 revistas indexadas en otras bases de datos académicas por cada doctorado</p> <p>1 Base de datos de revistas académicas indexadas en Psycart, Scopus, Web of Science por área especializada.</p> <p><b>Crecimiento de la colección</b> 1 título ingresado a la colección por año y número de alumnos matriculados. Sin incluir la colección de revistas.</p>	Presupuesto asignado a la actualización de la colección (IG 3.1) Presupuesto asignado a la actualización del material bibliográfico, según área temática (IG 3.2) Disponibilidad de títulos (IG 1.3)	Listado de publicaciones (en general y según área temática) generado por el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria. Opcionalmente, se puede emplear la lista de resultados luego de la búsqueda en la base de datos de la biblioteca. Para verificar la suscripción a las publicaciones periódicas, se usará el reporte estadístico de las consultas realizadas por cada revista indexada, Informe sobre aplicación del presupuesto de la biblioteca.
	<b>Uso de recursos de información</b>	El 70% de usuarios satisfechos con la información disponible en la biblioteca, según lo reportado por el cuestionario L&QUM, + u otro equivalente.	<p><b>Uso de las colecciones</b> El 80% de la bibliografía básica consultada en el último año ser usada por lo menos una vez al año.</p> <p><b>Uso de la base de datos</b> El número de consultas realizadas en la Base de Datos en un semestre académico, debe ser igual a la suma del número de alumnos matriculados y al total de docentes de la Universidad.</p> <p><b>Uso de artículos de revistas electrónicas</b> Las descargas de artículos de revistas electrónicas en un semestre académico, debe ser proporcional o igual a la cantidad de docentes, alumnos de maestrías y doctorados. A nivel de pre-grado también un rango mínimo de 50% de los alumnos matriculados.</p>	Uso de colecciones (IG 1.1) Uso de colecciones por área temática (IG 1.2) Uso de las bases de datos (IG 1.4) Uso de artículos de revistas electrónicas (IG 1.5) Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca (IG 1.7)	Reporte estadístico producido por el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, por colección y tema, Informe de evaluación del servicio de la biblioteca.
	<b>Atención a usuarios</b>	El 70% de usuarios satisfechos con el servicio de la biblioteca, según lo reportado por el cuestionario L&QUM, + u otro equivalente.	<p>El catálogo automatizado de la biblioteca permite consultas desde puntos remotos.</p> <p>5 peticiones de material bibliográfico para alumnos por semestre académico y atiende el servicio de préstamo interbibliotecario con sus pares.</p> <p>La biblioteca debe mantener como mínimo, un horario de atención diaria de 12 horas de lunes a sábado.</p> <p>El 100% de los alumnos ingresantes deben ser capacitados en el uso y manejo de la BIBLIOTECA, dos (2) veces al año.</p> <p>La biblioteca promueve sus servicios a través de guías, alertas, boletines, página web y participa en redes sociales.</p>	Asistencia a charlas de capacitación para usuarios (IG 1.6) Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción (IG 3.3) Valor publicitario de la cobertura en medios de comunicación (IG 3.4)	Reporte estadístico producido por el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, por tipo de usuario y turno de servicio. Alertas bibliográficas. Página web de la biblioteca. Página en redes sociales



Infraestructura o Equipamiento	Local	Contar con área física destinada para los servicios de biblioteca ubicada de suficiente mobiliario y equipos electrónicos.	<p><b>Disponibilidad de espacio por alumno</b> 1 m<sup>2</sup> por alumno.</p> <p>La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los alumnos matriculados.</p> <p>La ubicación de la biblioteca debe ser de fácil acceso, otorgando facilidades a discapacitados.</p> <p><b>Plan de seguridad y mantenimiento de sus instalaciones y equipos.</b> 1 sistema operativo por cada ambiente de atención + Comité de defensa civil en caso de emergencia.</p> <p><b>Disponibilidad de asientos para Lectura</b> 1 asiento por cada 5 alumnos matriculados.</p>	<p>Superficie destinada a la sala de lectura (IG 2.1)</p> <p>Disponibilidad de asientos (IG 2.2)</p>	<p>Plano de distribución y diseño firmado por un arquitecto colegiado.</p> <p>Plan de evacuación en caso de emergencia.</p>
	Equipos	La biblioteca cuenta con otros equipos audiovisuales para el desarrollo de sus funciones.	<p><b>Disponibilidad de computadores para alumnos en sala de estudio</b> 1 PC por cada 300 alumnos matriculados.</p> <p><b>Disponibilidad de computadores para consulta en el catálogo</b> 1 PC por cada 500 alumnos para consultas en el catálogo en línea.</p> <p><b>Disponibilidad de computadores para el área de Circulación</b> 1 PC dedicada al préstamo por cada 500 transacciones diarias.</p> <p><b>Disponibilidad de computadores para el trabajo técnico-administrativo</b> 1 PC por cada persona dedicada al trabajo técnico-administrativo.</p> <p><b>Disponibilidad de equipos audiovisuales :-</b></p>	<p>Disponibilidad de computadores (IG 2.3)</p> <p>Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento del hardware y software (IG 3.2)</p> <p>Disponibilidad de los equipos audiovisuales (IG 2.4)</p>	<p>Acta de verificación de existencias de equipos en la biblioteca.</p>

1. Nota: Recursos materiales se refiere a los alumnos que están inscritos al menos 10 créditos en el semestre académico.

2. Nota: Elementos por equipos audiovisuales son televisores de pantalla plana, los reproductores de discos digitales MP3, MP4 y iPod, discos compactos (CD), DVD, videos de audio y grabaciones de video (VHS, DVD).

Difusión: Comisión de estándares del CONUE

Fecha de elaboración: 19-08-2011

ISSN



Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
La gestión y satisfacción de usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia Covid-19							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>P1</b> ¿Cómo es la relación entre la dimensión gestión de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1</b> Determinar cómo es la relación entre la dimensión gestión de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>¿Existe relación directa entre la gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1</b> Existe relación directa entre la gestión del servicio y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.</p> <p><b>H2</b> Existe relación directa entre la gestión</p>	<p>Variable 1: Gestión de la biblioteca</p>	<p>Gestión del servicio</p> <p>Gestión de la plataforma virtual</p> <p>Infraestructura y Equipamiento</p> <p>Expectativa del cliente</p>	<p>Eficiencia del servicio</p> <p>Acceso a la información</p> <p>Procesamiento documental</p> <p>Colección documental online</p> <p>Uso de la plataforma online</p> <p>Infraestructura de la Biblioteca</p> <p>Espacios de la Biblioteca</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Información actualizada del usuario</p> <p>atención recibida</p>	<p>I.1. Ficha de valoración de gestión de bibliotecas universitarias</p> <p>I.2. Ficha</p>	<p><b>ENFOQUE METODOLÓGICO:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental</p> <p><b>ALCANCE O TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Comunidad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p>

<p><b>P2</b> ¿Cómo es la relación entre la dimensión gestión de la plataforma informática y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia?</p> <p><b>P3</b> ¿Cómo es la relación entre la dimensión infraestructura y equipamiento y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia?</p>	<p><b>O1</b> Determinar cómo es la relación entre la dimensión gestión de la plataforma informática y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19</p> <p><b>O3</b> Determinar cómo es la relación entre la dimensión gestión infraestructura y equipamiento y la satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.</p>	<p>de la plataforma virtual y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19</p> <p><b>H3</b> Existe relación directa entre la gestión de la infraestructura y equipamiento y la satisfacción en los usuarios de la Biblioteca Central en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por Covid-19.</p>	Variable 2: Satisfacción del usuario	Calidad percibida	percepción del usuario sobre el servicio	de valoración de satisfacción	<b>TÉCNICA</b> Encuesta cerrada
					simplificación de procedimientos		
				Valor percibido	Percepción de los ambientes y mobiliario		
					Percepción de los equipos y la información		
				Fidelidad	Confianza		
					Complacencia		

Nota: Elaborado por el autor

### Anexo 3: Validación por juicio de expertos

**Anexo 4: Instrumento de recolección de datos de la variable  
Gestión de la biblioteca central**

**Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Facultad de Educación  
Unidad de Posgrado**

**Ficha de valoración de gestión de calidad de bibliotecas  
universitarias, según COBUN**

Institución universitaria:

\_\_\_\_\_

Tipo de entidad:

\_\_\_\_\_

Fecha de aplicación:

\_\_\_\_\_

Objetivo: Validar la gestión de calidad de bibliotecas universitarias en tiempo de pandemia Covid-19, según COBUN

N°	Ítems	Calificaciones				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión gestión del servicio</b>						
1	El servicio de biblioteca es eficiente y eficaz					
2	El servicio de la biblioteca tiene una atención personalizada					
3	El servicio de la biblioteca presenta una orientación adecuada orientación para usuario					
4	El servicio de la biblioteca tiene una presentación adecuada de los servicios que brinda al usuario					
5	El servicio de biblioteca un adecuado manejo de las sugerencias y reclamos de los usuarios					
6	El servicio de biblioteca tiene un procesamiento eficiente de a documentación para el usuario					
<b>Dimensión gestión de la plataforma informática</b>						
7	La plataforma informática de la biblioteca es de fácil acceso desde el domicilio o centro de trabajo					
8	La página web de la biblioteca me permite acceder a la información relevante para consulta bibliográfica					
9	Los recursos digitales de la plataforma informadita facilitan el acceso a la información del					

	usuario					
10	La plataforma informática de la biblioteca cuenta con recursos bibliográficos revistas, tesis y otras publicaciones					
11	La plataforma informática de la biblioteca tiene un adecuado diseño y permite un buen acceso a la información para el usuario					
12	La plataforma informática de la biblioteca es ágil y de fácil acceso brinda información útil sobre el flujo de atención					
13	La plataforma informática de la biblioteca es adecuada para la actual situación atención virtual debido al Covid 19					
<b>Dimensión de gestión de la infraestructura y equipos</b>						
14	La infraestructura de la biblioteca es adecuada para el estudio y el aprendizaje					
15	Los equipos y medios digitales de la biblioteca es adecuada para la búsqueda del conocimiento y la información					
16	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje					
17	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.					
18	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.					
19	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación					
20	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.					

## Anexo 5: Instrumento de recolección de datos de la variable Satisfacción del usuario

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Facultad de Educación  
Unidad de Posgrado

### Ficha de valoración de la variable satisfacción de los usuarios de los servicios de las bibliotecas universitarias

Institución universitaria: \_\_\_\_\_

Tipo de entidad: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

Objetivo: Validar la variable Satisfacción de los usuarios de los servicios de las bibliotecas universitarias en tiempo de pandemia Covid-19.

Marcar con una X la respuesta. Todas las preguntas son obligatorias

N°	Ítems	Calificaciones				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Expectativas del cliente</b>						
1	La plataforma virtual satisface las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca central					
2	La plataforma virtual demuestra preocupación por satisfacer sus necesidades.					
3	Percibe la continua actualización de datos respecto a la información.					
4	Cuenta con información actualizada y valiosa para consulta.					
5	La atención que recibe cuando viene a la biblioteca es satisfactoria.					
<b>Dimensión 2: Calidad percibida</b>						
6	El servicio brindado es lo que usted esperaba recibir.					
7	La publicidad que se hace de la biblioteca coincide con el servicio brindado.					
8	Recibe servicios adicionales que la biblioteca brinda luego de hacerse usuario.					
9	Existe simplificación de					

	procedimiento para la agilización de su atención.					
10	El sistema que se utiliza es el más adecuado para su atención.					
<b>Dimensión 3: Valor percibido</b>						
11	El servicio que brinda la biblioteca cuenta con una buena distribución de sus ambientes					
12	La infraestructura de la biblioteca es adecuada.					
13	El mobiliario de la biblioteca es moderno y cumple los estándares para cumplir con sus fines.					
14	Los equipos con los que cuenta la biblioteca son modernos y están operativos.					
15	La información de libros, revistas, etc., es actualizada y les ahorra dinero y tiempo a los usuarios.					
<b>Dimensión 4: Fidelidad</b>						
16	Confía plenamente en el servicio que se brinda en la biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos					
17	Acude a la biblioteca porque está conforme con el servicio que brinda					
18	Se siente a gusto con el servicio de la biblioteca pues la considera de mucha utilidad					
19	Recomienda los servicios de la biblioteca central de la Universidad a otras personas.					
20	Estoy satisfecho con el servicio de la biblioteca Central de la Universidad					