



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA LA  
BIBLIOTECA A LOS DOCENTES EN EL INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**AUTORA:**

Gloria Johanna Carrasco Monserrate

**TUTORA:**

**MSc. Noemí Delgado Álvarez**

Guayaquil, Ecuador

2016

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema “Propuesta de mejora del servicio que brinda la biblioteca a los docentes en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de Guayaquil, periodo 2016“, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide el proceso del servicio que brinda la biblioteca en la satisfacción que evidencian los docentes del ITB durante el año 2016? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresado: Gloria Johanna Carrasco Monserrate

Tutora: MSc. Noemí Delgado Álvarez

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de investigación con el tema de: Una propuesta de mejora del servicio que brinda la biblioteca a los docentes en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de Guayaquil, periodo 2016”, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del tutor y no constituyen copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

**Gloria Johanna Carrasco Monserrate**

C.C. 0922086681

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios Todopoderoso ya que supo guiarme por un buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome que todo se puede, sin perder nunca la fe, ni desfallecer en el intento.

A mi Sra. Madre Marlene Monserrate por su apoyo, consejos y comprensión, a mi esposo Washington León por su amor, tiempo, ayuda, paciencia, en los momentos difíciles, por ayudarme en los recursos necesarios para estudiar y realizarme profesionalmente.

A mi amado hijo Josué León por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Gloria Johanna Carrasco Monserrate

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencia y felicidad.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías por contar con maestros de excelencia porque con sus conocimientos tuve la oportunidad de crecer profesionalmente.

Un agradecimiento a mis padres, esposo e hijo porque ellos fueron la motivación que me dio la fuerza de seguir adelante.

A mi tutora MSc. Noemí Delgado Álvarez, por supervisarme y orientarme continuamente en mi trabajo de investigación, motivándome y a su vez apoyándome con su capacidad y conocimiento logrando culminar con mucho éxito mis estudios.

Gloria Johanna Carrasco Monserrate

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA NOTARIADA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE CUADROS.....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CERTIFICADO DEL ANÁLISIS URKUND .....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.2 Situación de conflicto .....	2
1.3 Formulación del problema.....	2
1.4 Delimitación del problema.....	3
1.5 Variable de Investigación .....	3
1.6 Objetivos de Investigación .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
1.7 Justificación .....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.1.1 Antecedentes históricos .....	5

2.1.2 Antecedentes referenciales.....	6
2.1.2.1. Características del servicio .....	7
2.1.2.2 Diferencia entre servicios y producción .....	8
2.1.2.3 Clasificación de servicio.....	9
2.1.2.4. Satisfacción al cliente.....	10
2.1.2.5 Como medir la satisfacción al cliente .....	10
2.1.2.6 Modelo de medición para la satisfacción al cliente .....	11
2.1.2.7 Tipo de clientes.....	13
2.1.2.8. Comportamiento del consumidor .....	14
2.1.2.9. Los servicios bibliotecarios en Instituciones de Educación Superior .....	15
2.2. Fundamentación legal.....	16
2.3. Variables de la investigación. Conceptualización .....	19
Variable Independiente. ....	19
Variable Dependiente. ....	19
2.4. Glosario de términos.....	20
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Presentación de la empresa .....	21
3.2.2 Diseño de la investigación .....	25
Investigación descriptiva .....	25
Investigación Correlacional.....	25
Investigación Explicativa .....	26
3.2.2. Pasos para la Investigación .....	27
3.2.2.1 Descripción de proceso del servicio al usuario .....	27
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>31</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
4.1.1. Aspectos generales sobre el servicio de biblioteca del ITB .....	31
4.1.2. Caracterización de los docentes como clientes del servicio de biblioteca ITB .....	33

4.2. Descripción del proceso de servicio de la biblioteca del ITB.....	34
4.3. Evaluación de la satisfacción del docente en la biblioteca del Tecnológico Bolivariano .....	36
Propuesta 1. Gestionar la bibliografía de acuerdo a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje .....	67
Propuesta 2. Gestión de publicaciones periódicas .....	69
Propuesta 3. Plan de capacitación de bibliotecarios.....	70
Fases del plan de capacitación:.....	70
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS.....	76



## ÍNDICE FIGURAS

<b>Figura 2.1.</b>	Modelo ACSI .....	8
<b>Figura 3.1.</b>	Estructura organizativa del ITB.....	23
<b>Figura 3.2.</b>	Trabajadores ITB.....	24
<b>Figura 3.3.</b>	Procesos definidos en el ITB.....	24
<b>Figura 4.1.</b>	Edad de la colección.....	32
<b>Figura 4.2.</b>	Frecuencias de libros pedidos.....	33
<b>Figura 4.3.</b>	La preparación científica del claustro de docentes..	34
<b>Figura 4.4.</b>	Diagrama de proceso del servicio de biblioteca.....	35
<b>Figura 4.5.</b>	Frecuencia de visitas en la biblioteca.....	36
<b>Figura 4.6.</b>	Preparación para las clases con los libros de la biblioteca.....	37
<b>Figura 4.7.</b>	Auto preparación para las clases con los libros de la biblioteca.....	37
<b>Figura 4.8.</b>	Utilización de los libros durante ejercicios de clase.....	38
<b>Figura 4.9.</b>	Utilización de los libros para orientar el estudio independiente.....	38
<b>Figura 4.10.</b>	Utilización de los libros para la realización de trabajos de clase y/o evaluación.....	39
<b>Figura 4.11.</b>	Medida que se utiliza los libros para trabajos relacionados con la preparación de maestría y/o Doctorado.....	39
<b>Figura 4.12.</b>	Utilización de los libros para auto prepararse profesionalmente.....	40
<b>Figura 4.13.</b>	Utilización de los libros para aumentar el acervo cultural.....	40
<b>Figura 4.14.</b>	Uso de la biblioteca como lugar de estudio.....	41
<b>Figura 4.15.</b>	Otros (Acceder internet).....	41
<b>Figura 4.16.</b>	Correspondencia de los libros existentes con las materias que imparten.....	42

<b>Figura 4.17.</b>	Bibliografía que dispone la biblioteca en diversidad de materias.....	43
<b>Figura 4.18.</b>	Bibliografía que dispone la biblioteca en cantidad de ejemplares.....	43
<b>Figura 4.19.</b>	Colección de revistas en papel como fuente para el proceso de enseñanza.....	44
<b>Figura 4.20.</b>	Recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos).....	44
<b>Figura 4.21.</b>	Facilidad para encontrar el catálogo automatizado.....	45
<b>Figura 4.22.</b>	Satisfacción con los horarios de servicios de la biblioteca.....	45
<b>Figura 4.23.</b>	Condiciones de préstamos.....	46
<b>Figura 4.24.</b>	Facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles (base de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos).....	46
<b>Figura 4.25.</b>	Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios desde fuera del instituto.....	47
<b>Figura 4.26.</b>	La página Web de la biblioteca le resulta clara y útil.....	47
<b>Figura 4.27.</b>	Realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías...	48
<b>Figura 4.28.</b>	Cantidad existente de puesto de lectura o estudio.....	48
<b>Figura 4.29.</b>	Las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca favorecen el estudio o realización del trabajo que se va a realizar.....	49
<b>Figura 4.30.</b>	Infraestructura informática y tecnológica existente.....	49
<b>Figura 4.31.</b>	Estado técnico de las computadoras.....	50
<b>Figura 4.32.</b>	Cumplimiento de las expectativas del servicio de la biblioteca.....	50
<b>Figura 4.33.</b>	Valoración del servicio de la biblioteca en su conjunto....	51
<b>Figura 4.34.</b>	Rapidez en la atención prestada.....	51
<b>Figura 4.35.</b>	Atención y trato del personal.....	52
<b>Figura 4.36.</b>	Presentación del personal.....	52
<b>Figura 4.37.</b>	Conocimiento de la colección existente.....	53
<b>Figura 4.38.</b>	Colaboración del personal de biblioteca antes las	53

	necesidades.....	
<b>Figura 4.39.</b>	Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información.....	54
<b>Figura 4.40.</b>	Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia..	54
<b>Figura 4.41.</b>	Aspectos que consideran pueden ser mejorados.....	55
<b>Figura 4.42.</b>	Conocimiento de los docentes sobre algún libro para constituir bibliografía básica o complementaria de la materia que se imparte.....	56
<b>Figura 4.43.</b>	Gráfico de Pareto relacionados con la biblioteca.....	58
<b>Figura 4.44.</b>	Gráfico de Pareto relacionado con la evaluación del personal de biblioteca.....	59
<b>Figura 4.45.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	60
<b>Figura 4.46.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	61
<b>Figura 4.47.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	62
<b>Figura 4.48.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	63
<b>Figura 4.49.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	64
<b>Figura 4.50.</b>	Diagrama de Causa y efecto.....	65

## ÍNDICE CUADROS

<b>Cuadro 2.1.</b>	Diferencias entre servicios y productos.....	8
<b>Cuadro 3.1.</b>	Cálculo de la muestra.....	29
<b>Cuadro 4.1.</b>	Cantidades de títulos y ejemplares.....	32
<b>Cuadro 4.2.</b>	Cantidad de docentes.....	34
<b>Cuadro 4.3.</b>	Análisis de Pareto relacionados con la biblioteca...	57
<b>Cuadro 4.4.</b>	Análisis de Pareto relacionado con la evaluación del personal de biblioteca.....	58
<b>Cuadro 4.5.</b>	Causas raíces que están ocasionando las principales insatisfacciones.....	66



## **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en  
Administración de Empresas**

### **PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA A LOS DOCENTES EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**AUTORA:** GLORIA JOHANNA CARRASCO MONSERRATE

**TUTORA:** MSc. NOEMÍ DELGADO ÁLVAREZ

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue proponer una mejora para el servicio que brinda la biblioteca del ITB a los docentes en el periodo 2016. Se realizaron las debidas descripciones de las actividades que integran el proceso del lugar. Para el desarrollo del trabajo se aplicaron algunas técnicas y herramientas, como el diagrama de flujo, encuestas, diagrama causa efecto y diagrama de Pareto. La población seleccionada para el estudio son los docentes integrados por 20 de las carreras de la unidad de administración, contabilidad y sistemas, así como a 23 docentes en el área de enfermería. El procesamiento se realizó en Microsoft Excel versión 2007. La propuesta que se planteó está relacionada con la gestión de adquisiciones de fuentes bibliográficas, así como capacitaciones a los empleados, donde se definen un conjunto de pasos a ejecutar.



**TECHNOLOGY MANAGEMENT COMPANY**

**PRIOR TO OBTAINING THE TITLE OF PROJECT: TECHNOLOGIST IN  
BUSINESS ADMINISTRATION**

**PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF SERVICE PROVIDED BY THE  
LIBRARY TO TEACHERS IN SUPERIOR TECHNOLOGY INSTITUTE  
OF TECHNOLOGY BOLIVARIANO**

**AUTHOR: GLORIA JOHANNA CARRASCO MONSERRATE**

**TUTOR: MSc. NOEMÍ DELGADO ÁLVAREZ**

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to propose an improvement to the service provided by the library ITB teachers in the period due 2016. The descriptions of the activities involved in the process were conducted site. Work for the development of some techniques and tools, such as the flow chart, surveys, cause and effect diagram and Pareto chart applied. Selected for the study population are teachers composed of 20 races unit management, accounting and systems, as well as 23 teachers in the nursing area. Processing is performed in Microsoft Excel version 2007. The proposal was raised is related to the procurement management of bibliographic sources and training to employees, where a set of steps to be executed are defined.

## CERTIFICADO DEL ANÁLISIS URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA.docx (D21604429)  
**Submitted:** 2016-09-05 00:05:00  
**Submitted By:** gjcarrasco@itb.edu.ec  
**Significance:** 3 %

#### Sources included in the report:

3\_PEDI\_ITB\_2015\_2019\_MAESTRIA.docx (D16885376)  
TESIS CAPÍTULO I AL CAPÍTULO V.docx (D13861550)  
Tesis (original)4.docx (D13920423)  
<http://www.itb.edu.ec/filosofia>  
<https://es.scribd.com/doc/211724950/Diseno-de-la-investigacion-capitulo-III>  
<http://es.slideshare.net/norway44/bibliografia-basica-investigacin>

#### Instances where selected sources appear:

12

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Ubicación del problema en un contexto**

En la actualidad las bibliotecas ofrecen un servicio a la información sistemática en instituciones educacionales de apoyo a la investigación tanto del estudiante como de docentes. Estos servicios fundamentalmente se sustentan en una colección escogida y establecida de acuerdo a las materias en general y definidas a su fin.

Sabiendo que en estos tiempos las bibliotecas cada día se hacen y se gestionan de manera más moderna, ya sea en tecnología, economía y cultura es necesario que también los servicios que en ellas se brinden estén a la altura de ese desarrollo. (Ecured, LAMARQUE, Danielle, 1995)

La finalidad de los servicios bibliotecarios específicamente de una institución con carácter educativo, es sostener una colección que sirva de soporte a la formación académica de acuerdo al campo de formación para dar un servicio adecuado ya sea de investigación y educación para sus usuarios

Los servicios bibliotecarios comprenden fundamentalmente: de información bibliográfica, de lectura en sala, préstamo a domicilio, biblioteca virtual, entre otros. Estos elementos son su esencia misma pero no son los únicos, existen además otros elementos importantes a tener en cuenta como son los relacionados con los servicios en sí que presta cualquier biblioteca.



Dentro de los elementos que conforman los servicios bibliotecarios y especialmente aquellas de instituciones educativas, están los títulos que integran la colección, cantidad de ejemplares por títulos, edad de la colección y otros asociados a las cualidades del personal, así como a los de infraestructura para un adecuado funcionamiento (Merlo, 2000).

Los servicios de biblioteca en la actualidad no deben ser ofertados como tradicionalmente se ha hecho, limitando la información, la investigación, más bien la biblioteca debe contribuir a la cultura, fomentando y fortaleciendo la búsqueda de conocimientos para cumplir los objetivos trazados como institución educativa.

## **1.2 Situación de conflicto**

En la actualidad los servicios que presta la biblioteca del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como otras de su tipo, evidencia que han venido confrontando algunas deficiencias, tales como:

- Quejas frecuentes de docentes sobre la disponibilidad de libros y tiempo de préstamos.
- No cuenta con la cantidad de libros necesarios de los diferentes campos del conocimiento relacionados con las materias que se imparten.
- Quejas frecuentes debido a la atención que se brinda en la biblioteca

## **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo incide el proceso de servicio que brinda la biblioteca en la satisfacción que evidencian los docentes del ITB durante el año 2016?

## **1.4 Delimitación del problema**

**Campo:** Administración de los servicios

**Aspecto:** Satisfacción del docente

**Área:** Proceso de servicio de la biblioteca

**Periodo:** 2016

## **1.5 Variable de Investigación**

### **Variable Independiente**

Proceso del servicio que brinda la Biblioteca

### **Variable Dependiente**

Satisfacción de los docentes

## **1.6 Objetivos de Investigación**

### **Objetivo general**

Proponer una mejora para el servicio que brinda la biblioteca del ITB a los docentes en el periodo 2016.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente aspectos sobre servicio y satisfacción al cliente.
- Diagnosticar el servicio que brinda la biblioteca a los docentes del ITB durante el año 2016.
- Proponer mejoras en el servicio que brinda la biblioteca a los docentes de la institución.

## **1.7 Justificación**

La conveniencia de la presente investigación consiste en proponer una mejora para los servicios que brinda la biblioteca del Instituto Tecnológico Bolivariano, lo cual garantizará la satisfacción de los docentes con procesos definidos de biblioteca organizada, científica, moderna cuyos beneficiados serán directos y efectivos los propios docentes y estudiantes.

La relevancia social consiste en proponer mejoras al servicio actual de la biblioteca ITB buscando asegurar la permanencia y expectativas basado en la gran variedad de opciones, dando facilidad, rapidez y eficaz convivencia en un ambiente.

En base a la utilidad práctica este estudio aportará con información real de los problemas que presenta la biblioteca del ITB, los mismos que influyen directamente a un servicio eficiente y de calidad. Se tomaran en cuenta las medidas necesarias para corregir las deficiencias detectadas con el fin de mejorar los resultados de referencia al servicio brindado.

La utilidad metodológica se basa en una herramienta para la mejora del servicio actual que brinda la biblioteca del ITB para lograr satisfacer a los usuarios, en las que trata de superar los problemas actuales que está teniendo este proceso del servicio, el cual es un factor de trabajo fundamental para el Instituto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Desde la antigüedad hasta la actualidad las bibliotecas han tenido gran importancia. En tiempos de la época cristiana, se guardaban en tabletas de barro las instrucciones de la era y por lo general las bibliotecas solo las usaban los gobernantes y sacerdotes. (Goethe, 2013)

En la antigua Grecia la escritura no era conocida sino hasta el siglo IX a.C., esta cultura se transmitió y fue escrita en rollos de papiro. En este país fue donde por primera vez el libro obtuvo su dimensión. Estos textos los copiaban los esclavos y algunos de ellos se dedicaron a las enseñanzas. El pergamino según la historia fue creada por los Pérgamos, que eran bibliotecarios.

Los egipcios prohibieron la salida del papiro para dificultar la escritura de los Pérgamos, por esta razón ellos decidieron buscar nuevos materiales y comenzaron a escribir en pieles de cabra, oveja etc. El pergamino se fue perfeccionando y se siguió usando hasta la edad media (Novelle, 2013).

El imperio Bizantino encontró el perfil para reforzar su herencia cultural donde estaba escrito unir aldeas, porque ese era su testimonio. En esta ciudad de Bizancio había escasez de materiales, libros muy caros, poca bibliografía. (Novelle, 2013)

La igualdad, fraternidad y la libertad son ideologías que hicieron conocer en el mundo bibliotecario en la Revolución Francesa, estas opiniones laboraron gran eco al libre acceso en las fuentes del saber en cuanto al derecho de la lectura, de esta forma fue como llegaron a la afluencia de personas.

En el año 200 el servicio era un grupo de fases perennes, en las que se efectuaban varias ocupaciones con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación y formación que ofrecía la biblioteca a los usuarios. (Garcia, 2009)

Muchos años más adelante surgieron otros conceptos modernos acerca de las bibliotecas actuales, los cuales ponían su conocimiento al servicio del público sea de uso particular, corporativo y prestación de libros. En el presente las bibliotecas tienen dentro de sus oficios satisfacer las necesidades de comunicación a los usuarios y ayudarlos con sus objetivos, Según la localización de la biblioteca tendrá que ser un centro para la comunidad social, científica, cultural y de investigación. (Bradomín, 2006)

Con la aparición de los acontecimientos tecnológicos de la información y la comunicación, el servicio tuvo que ajustarse. Así como en la antigüedad las bibliotecas tuvieron que incrementar la consulta telefónica, de la misma manera en la actualidad se logran efectuar consultas por medio de la web, correo electrónico, mensajes SMS, chats especiales agregados en los catálogos en línea de varias bibliotecas.

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Sea cual sean las exigencias e intereses de los usuarios y de la organización, ésta debe facilitar un servicio que equilibre o destaque las expectativas de sus usuarios; de esta manera estará facilitando calidad en

todo instante si tratan de satisfacer la inmensa mayoría de sus requerimientos.

Se dice que clientes que tienen una mala experiencia con el servicio que brinda una empresa, se encargara se repetir una y otra vez sus criterios negativos. Si por el contrario la experiencia es positiva, obtendrá clientes leales y con ello un incremento en sus ventas (Nuñez, 2011).

Son muchos los autores que escriben sobre los servicios en la actualidad, por tanto son varias las definiciones que se encuentran en la literatura, a continuación se relacionan algunos de ellos, con los cuales coincide la autora del presente trabajo.

Según (Ballau, 1991) el servicio al usuario es un grupo de acciones relacionadas que brinda un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuados y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al usuario es la unión de estrategias y actividades que se plantean y ejecutan para satisfacer todos los requerimientos e intereses de los usuarios, sobresaliendo entre la competencia. (Gomez, 2006)

#### **2.1.2.1. Características del servicio**

En concordancia a este punto el autor referido anteriormente expresa un grupo de características diferentes del servicio, entre ellas se encuentran las siguientes:

**Intangible:** No se observa elementos con los sentidos racionales.

**Perecedero:** Los servicios no se pueden volver a utilizar ni almacenar.

**Continuo:** El distribuidor del servicio es quien lo origina.

**Integral:** Para hacer una buena producción debe haber responsabilidad en la organización.

**La oferta:** Realizar las promesas dirigidas del servicio, para evaluar el gusto a los clientes.

**El foco:** Es un bienestar para satisfacer las preferencias de los usuarios.

**Valor agregado:** Son pequeñas estrategias para que el cliente fidelice y obtener una permanencia de ello.

### 2.1.2.2 Diferencia entre servicios y producción

Según (Dominguez, 2005) existen marcadas diferencias entre productos y servicios, lo cual se muestra en el cuadro 2.1.

**Cuadro 2.1.** Diferencias entre servicios y productos

<b>Productos</b>	<b>Servicios</b>
Tangible	Intangible
Son entregados físicamente	Son entregados en el momento
Deben ser distribuidos	No hace falta distribuirlos
No lo hemos comprado, si ya lo usamos tenemos que devolverlo	No lo hemos comprado para siempre, si no lo necesitamos no tiene devolución
Es almacenable, necesita espacio	No es almacenable, no ocupa espacio
Se puede corregir los errores	No se rectifican los errores cometidos, pero se pueden predecir

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### 2.1.2.3 Clasificación de servicio

Los servicios se pueden clasificar de la siguiente manera:

**Servicios superiores:** Los financieros son aquellos que tienen su actividad inicial al sistema monetario, que consiste en instituciones crediticias, bancarias, aseguradoras entre otros. Servicios a las empresas son las que brindan apoyo a personas morales y físicas son consideradas de alta jerarquía, aparecen de manera vital conforme se desarrollan.

**Servicios al consumidor:** Servicios de salud, educación y bienestar se prestan directamente a los consumidores como universidades, hospitales, etc. Recreación son llamados así ya que prestan servicios a bares, hoteles, cines, etc. Los personales son servicios para tintorerías, peluquerías, etc. Los de reparación son servicios que también van dirigidos a empresas como a los consumidores (Pérez, 1996).

A lo extenso de las últimas décadas el servicio al usuario ha alcanzado tener grandiosos cambios gracias al avance de la tecnología, lo que ha jugado un papel fundamental sobre todo en las relaciones cliente-proveedor.

Lo más conveniente siempre es obtener una relación duradera entre ambas partes y de esta forma se garantiza un servicio que cumpla con las exigencias del cliente en su totalidad, para crear un vínculo fuerte de manera que se cree una fidelidad en el cliente para que no tenga la necesidad de buscar otros proveedores. A esto podría contribuir un ambiente de calidad brindando rapidez, cortesía, conformidad, en esencia solucionando al cliente todas sus necesidades. (Gomez, 2006).



#### **2.1.2.4. Satisfacción al cliente**

La satisfacción al cliente es la forma que emplean las empresas para evaluar la calidad de servicio que ofrecen a los clientes, complaciendo desde el punto de vista que los clientes tienen sobre el nivel en que se han cumplido sus necesidades. También es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. (Pereiro, 2008)

#### **2.1.2.5 Como medir la satisfacción al cliente**

Dentro de las normas más utilizadas en la actualidad se encuentran las ISO, en el caso de servicio y para medir satisfacción específicamente las 9001, elaboradas por la organización internacional para la estandarización.

Para medir la satisfacción del cliente se debe demostrar que razones tienen los clientes sobre el servicio que se ofrece. Lo más trascendental es la opinión del cliente, y es aquí donde se puede definir con la siguiente frase “el cliente siempre tiene la razón”. (Gomez, 2006).

En las ISO 9004:00, se indica el alcance, algunos términos y definiciones relacionadas con la satisfacción del cliente (Gomez, 2006), entre las que se encuentran algunas como:

**Encuestas:** Estas son llenadas por el cliente con preguntas en forma presente.

**Quejas del consumidor:** Información valiosa para un avance de la organización.

**Opinión del cliente por el producto:** Sugerencia con relación al producto para detectar errores.

**Requisitos del cliente e información del contrato:** Que necesita el cliente, que le hemos ofrecido al cliente, cuál ha sido los resultados de entrega. Buscar indirectamente la satisfacción de él.

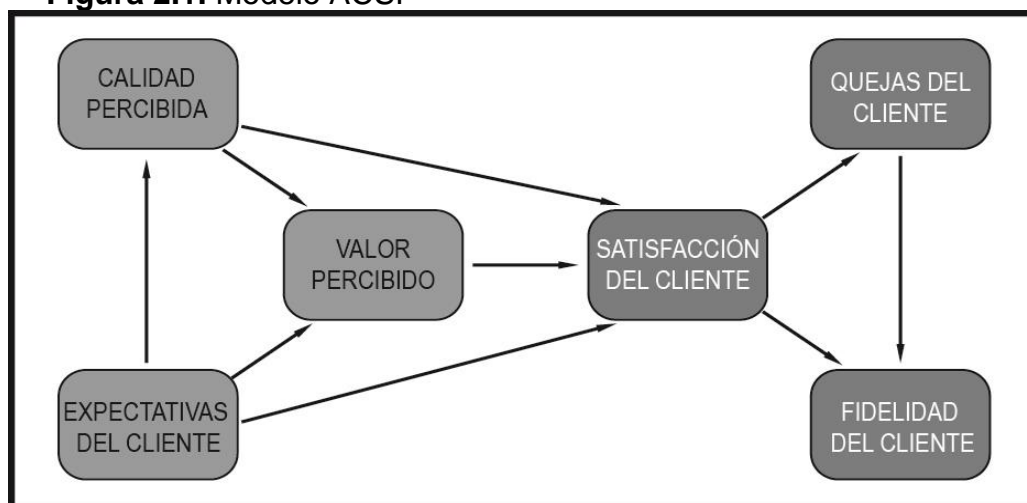
**Necesidades del mercado:** Cumplir con lo prometido y que ambas partes queden satisfechas, saber cuáles son nuestro servicio principal y obtener esa información de forma discreta para mejorar este servicio y así el cliente quede satisfecho.

### 2.1.2.6 Modelo de medición para la satisfacción al cliente

Una de las maneras de evaluar la satisfacción del cliente es a través de la certificación ISO Q9001-2000, en la cual se muestra que los clientes deciden. Según esta regla el cliente paga la calidad del servicio, de esta forma eligen a todo costo o están dispuestos a pagar la cantidad necesaria para obtener un buen servicio y un producto final, de la mejor calidad.

Otro modelo utilizado para medir satisfacción es el modelo ACSI (The American Customer Índice) que significa índice de satisfacción al cliente (Gomez, 2006).

**Figura 2.1.** Modelo ACSI



Fuente: [www.theacsi.org](http://www.theacsi.org)

El modelo representado, abarca los siguientes elementos:

**Calidad percibida:** Se asocia principalmente en dos factores tomando en cuenta los intereses del cliente; la fiabilidad y la personalización. Se indaga la forma de adaptarse a los gustos del cliente y analizar el tiempo que el servicio o producto ofrecido podría tener un grado de falla.

**Expectativas del cliente:** Es la imagen que el cliente tiene en la calidad del servicio o producto que la biblioteca le ofrece. Asume como propia las ideas que le estamos ofreciendo en las publicidades y mensajes, de forma consciente e inconsciente.

**Quejas del cliente:** Es la forma más directa de la inconformidad del cliente, si el cliente está satisfecho con su producto o servicio menos se va a obtener quejas de él, este elemento se lo debe tener presente ya que en un lapso determinado del tiempo hay clientes que si se quejan.

**Fidelidad del cliente:** Este sería un elemento principal de este modelo, ya que dándonos cuenta en la figura representada la satisfacción del cliente ocupa un lugar central, direccionando con flechas hacia la fidelidad del cliente y este sería todo para la rentabilidad de la industria.

Existen otros modelos como el SERVMAN SERVPERT, el SERVCUAL, LODGQUAL Y SERVUCCION.

**SERVMAN:** Muestra con peculiaridad el intento de establecer nexos causales entre gaps internos y externos. El SERVMAN centra su atención en las personas, en la creación de condiciones apropiadas, la motivación del personal y destaca el rol gerencial en su desarrollo. Por ello ha sido connotado como un modelo de tendencia humanista. (Gronroos, 1994)

**SERVPERF:** Es la atención que brinda a la evaluación del desempeño para la medida de calidad del servicio. También está relacionado con las dificultades de interpretación del concepto de expectativa. (Taylor, 1994)

**SERVQUAL:** Es la comprobación de la calidad del Servicio por un cuestionario de preguntas generalizadas. Y está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir y le permite obtener una apreciación de la atención recibida. (Taylor, 1994)

**LOGQUAL:** Vincula la calidad del servicio con la satisfacción del cliente externo y las intenciones de confiar el servicio a otros y la define como la percepción del desempeño del servicio prestado. Posteriormente lo más significativo a destacar en su concepción es el hecho de simplificar las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL a tres. (Thompson, 1994)

**SERVUCCION:** Relación de cliente –proveedor de una organización segura y ligada de los elementos materiales para la prestación de un servicio donde los niveles de eficacia han sido predeterminada. (Thompson, 1994)

#### **2.1.2.7 Tipo de clientes**

**Cliente:** Es la persona que adquiere de manera frecuente, los servicios o productos que pone a su disposición por un profesional. También son aquellas personas que están orientadas a los productos o servicios que una empresa pone en el mercado. (Philip, 2003)

De esta forma se establecen cinco categorías importantes (Vavra, 2003) relacionadas con la clasificación de clientes:

**Clientes internos:** Estos son los clientes directos de la organización, son los colaboradores y departamentos cercanos a los que se le suministra el producto o servicio dando como ejemplo: la biblioteca ITB el servicio lo brinda a docentes como a los alumnos.

**Clientes externos:** Se determina de esta manera a los clientes que no pertenecen al Instituto, ellos llegan de forma indirecta ya que consumen el producto externamente. Por prestación de otro que lo consumió con anterioridad.

**Socios:** Si el negocio tiene un nivel de rentabilidad tendrá un mayor número de socios, en el mercado existen muchas empresas con servicios productos parecidos o iguales. Pero el socio aprecia la calidad y estabilidad de ciertas empresas que otras, de esta forma se tiene que tener en cuenta los pensamientos y necesidades de estos inversionistas.

**Empleados:** Este punto se basa a la satisfacción del empleado ya que se le tiene que dar una mayor importancia, a su equilibrio y no sobrecargar a uno de trabajo sino rotarlos para mejorar su rendimiento y estado de ánimo para no perder a ese buen colaborador.

**Líderes con influencia:** Se los podría o no valorar como tipos de clientes, pero si tenemos que tener en cuenta cuando son personas de gran gobernabilidad y que atraen a masas, con estas palabras queremos decir que este tipo de personas podrían dar la ayuda necesaria e indirecta al éxito de esta institución.

#### **2.1.2.8. Comportamiento del consumidor**

Otro elemento a tener en cuenta y que es importante durante el servicio es el comportamiento al consumidor o cliente. Se podría definir como la forma que el consumidor tiene para adquirir los bienes o servicios, estas son tareas que se propone cada persona en buscar, comprar, usar y evaluar el producto que los usan para satisfacer sus propios beneficios. (Martínez, 2006)

Se define como un consumidor final o así mismo el que compra para su consumo. Esto quiere decir que compren el producto sin pretender vender con un precio más elevado, las personas apartadas a esta definición serían los fabricantes, mediadores y algunos otros. A su vez si este

fabricante o mediador compra un producto se lo define como compra directa y no para la reventa. (Martínez, 2006).

#### **2.1.2.9. Los servicios bibliotecarios en Instituciones de Educación Superior**

Los servicios bibliotecarios dependen del coordinador del proyecto ya que prestando un buen servicio de biblioteca, cuyo propósito sea facilitar el acceso a los libros, orientar a los alumnos, docentes con una información organizada y estructurada. (Ecured, Duarte Barionuevo, 1995)

Los servicios bibliotecarios (Arango, 2010) son:

**Programa de formación de usuarios:** La biblioteca debe poseer un programa que suministre la formación de los usuarios. Para que pueda realizar guías o manuales, que expliquen cómo consultar la biblioteca, los materiales que tiene y los servicios que ella presta a los usuarios.

**Consulta en sala:** Son las que realizan sus consultas en ella, accediendo a la colección de libros.

**Servicio de consulta de obras de referencia:** La biblioteca asiste al usuario en el uso y manejo de los materiales que hacen parte de esta colección, como son: enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, atlas, almanaques, revistas, tesis, monografías, etc. Esto permitirá encontrar fácilmente la información necesaria.

**Reprografía:** Las bibliotecas deben brindar este nuevo método, sabiendo que muchas veces las personas necesitan llevarse la información a su casa pero no pueden hacerlo, porque el libro es único y no puede dejar a la biblioteca sin él. Para suplir la necesidad del usuario esta permite la reproducción para su uso personal pero teniendo presente las disposiciones que impone la ley de derechos de autor del país.

## 2.2. Fundamentación legal

La fundamentación legal a tener en cuenta en este trabajo está referida fundamentalmente con el Reglamento del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica (CEGESCYT) y el Modelo de Evaluación de Calidad del CEACES.

Específicamente El Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior establece en su **Art 143** que;

“Las instituciones de educación superior públicas y particulares desarrollarán e integrarán sistemas interconectados de bibliotecas a fin de promover el acceso igualitario a los acervos existentes, y facilitar préstamos e intercambios bibliográficos. Participarán en bibliotecas digitales y sistemas de archivo en línea de publicaciones académicas a nivel mundial”.

Además también establece en su capítulo II, artículo 16 que: las bibliotecas son parte de las ayudas didácticas que permiten interacción del estudiante, “servirán de apoyo al proceso de formación en todas las modalidades de estudio”.

Por su parte la base legal del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) establece en su **CAPÍTULO I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO, DEFINICIONES, FUNCIONES.**

### **Art 1.- Objeto.-**

El presente reglamento norma el funcionamiento del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica, el mismo que comprende la prestación de los servicios de Biblioteca Tradicional, Biblioteca Virtual y El Centro de Apoyo a la Divulgación Científica; regulando los horarios de atención, el préstamo de la reserva documental física y digital, el comportamiento en biblioteca y utilización de los equipos

de cómputo para búsqueda avanzada, entre otros aspectos contenidos en el marco del presente reglamento.

En este reglamento queda definida y reglamentada la biblioteca tradicional, la virtual, así como el Centro de Apoyo a la Divulgación Científica.

Están definidas además en el **Art. 4** de este mismo reglamento del ITB, las funciones del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica, donde se: establece que la biblioteca debe:

- a) Satisfacer las necesidades y demandas informativas científicas de los, profesores y usuarios, teniendo en cuenta los estudios de necesidades de información.
- b) Fomentar la formación científica de docentes y estudiantes investigadores.
- c) Desarrollar cursos, talleres, con temáticas de actualidad científica en el uso de las nuevas tecnologías, para enfrentar la gestión investigativa.
- d) Garantizar y facilitar la adquisición y divulgación de la literatura científica disponible en red, así como textos en la biblioteca tradicional.
- e) Controlar y supervisar el funcionamiento de la biblioteca virtual, con un encargo social de atención y educación de usuarios, en la realización de búsquedas automatizadas, en sitios de reconocido prestigio científico, revistas electrónicas, consultas en bases de datos, nacionales e internacionales.
- f) Controlar y actualizar los productos y servicios que se ofrecen como: software, multimedia, sitios y portales dirigidos a la docencia y la investigación de las diferentes carreras que se desarrollan en la institución.
- g) Garantizar la selección y adquisición de la documentación necesaria para el desarrollo científico profesional de la institución, la región y el país.



- h) Establecer contactos para el intercambio con universidades, instituciones de información y editoriales, tanto dentro como fuera del país, para garantizar canjes, donaciones y compras.
- i) Brindar asesoría técnica sobre el uso de las nuevas tecnologías a docentes y estudiantes de la institución y otros usuarios que manifiesten interés.
- j) Presentar informes de gestión semestralmente, al director de Investigación e innovación tecnológica sobre el desempeño alcanzado, analizando el impacto institucional.
- k) Gestionar asesorías a la comunidad académica institucional sobre las normas de publicación de diversas revistas científicas de interés para cada carrera.

En su Capítulo II relacionado con el Talento Humano y Requisitos para laborar en el Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica, en su Artículo 5 regula quienes laboran en la biblioteca y que requisitos deben tener:

- a) Director (a) de Investigación e Innovación Tecnológica
- b) Coordinador (a) del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica.
- c) Bibliotecario (a) principal. d) Asesor circulante (a) de recuperación de la información digital. e) Asistente de Biblioteca.

Y en su **Art.- 7**, establece que dentro de los requisitos para ser Bibliotecario Principal del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica (CEGESCYT), están:

- a) Tener título de tercer nivel de Bibliotecario o afines debidamente registrado por la SENESCYT.
- b) Acreditar experiencia laboral como bibliotecario de al menos 3 años.
- c) Acreditar dominio en lecto-escritura del idioma Inglés.

También se regula en este reglamento en el artículo 9, el horario de atención de la biblioteca, En sus Artículos 10 al 14, aborda sobre los préstamos de documentos físicos.

En cuanto al uso de las salas de estudio lo normado se encuentra reglamentado en los artículos 15 y 16 del mencionado reglamento, igual en el capítulo III en su artículo 17, 18 y 19.

Las normas de comportamiento en biblioteca se encuentran reglamentadas en el capítulo IV en los artículos 27 al 33.

Este reglamento es importante pues, es necesario tenerlos en cuenta tanto en la evaluación de la situación actual como en las mejoras que se propondrán.

De igual manera es necesario tener en cuenta algunos elementos del modelo de calidad de evaluación de la Educación Superior del CEACES, que establece que en las bibliotecas de estos centros es necesario garantizar espacio suficiente y confortable, los ejemplares deben respaldar las materias de las carreras que se imparten en cada centro y establece un indicador fijo de cantidad de libros por estudiantes, el sistema de registro debe ser de fácil acceso para todos los docentes y estudiantes, entre otros. ([Bolivariano, 2016](#))

### **2.3. Variables de la investigación. Conceptualización**

#### **Variable Independiente.**

Servicio de la Biblioteca: Es el conjunto de actividades que forman el servicio que brinda la biblioteca tanto a sus usuarios, sean estudiantes, docentes o administrativos, las cuales tienen como finalidad satisfacer sus necesidades de información para el proceso docente educativo

#### **Variable Dependiente.**

Satisfacción de los usuarios: La satisfacción es el grado del cumplimiento de las expectativas del docente, estudiante o administrativo como usuario de la biblioteca, con respecto a los servicios que brinda para apoyo al proceso docente educativo.

## **2.4. Glosario de términos**

### **Estrategia.-**

Es la alineación de metas y objetivos que se propone un grupo u organización en cada momento.

### **Jerarquía.-**

La jerarquía es la manera de organizar varios elementos de un mismo régimen, que pueden ser imparcialmente individuos, animales u objetos y que cumplan normas de categorización.

### **Gestión de calidad.-**

La gestión de calidad, es un grupo de reglas adecuadas en una institución, ligadas entre sí y a través de estas la organización podrá dirigir de forma más adecuada la calidad de la misma.

### **Suministrador.-**

Es la institución que provee recursos y materiales, por lo general se pueden reemplazar con respectiva facilidad y las instituciones para un mismo insumo pueden tener más de un suministrador. Por lo tanto estos pueden distinguirse esencialmente por el precio.

### **Reprografía.-**

Es un procedimiento que nos permite copiar escritos como folletos y formularios que son reproducidas de formas iguales por medio de técnicas las cuales son la fotografía y fotocopia.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Presentación de la empresa

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) se fundó en el año 1996, su primer nombre fue Instituto Superior Tecnológico Megacompu. Con una experiencia de veinte años en los servicios educativos en la enseñanza tecnológica del país y brindando una educación de calidad.

Actualmente sus procesos de formación se realizan en cuatro campos, la Matriz principal, Boyacá, Rocafuerte y Atarazana que es el más nuevo y representativo de todos en cuanto a tamaño.

En el ITB se ofrecen seis carreras en total, de ellas tres pertenecen a la Unidad Académica de Salud y Servicios Sociales (UASS), entre ellas se encuentran las de Técnico Superior en Enfermería, Gerontología y Podología. Las restantes tres se desarrollan en la Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias (UAECAC), dentro de las cuales están Tecnología Superior en Administración de empresas, Análisis de Sistemas, Contabilidad y Auditoría.

El ITB tiene declarada como **Misión** la de:

Formar profesionales técnicos y tecnológicos que aporten con excelencias académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos y sociales.

Su **Visión:**

Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas científicas e innovadoras, formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

La concepción de sus procesos, funcionalidad y desempeño se sustentan sobre los siguientes **principios:**

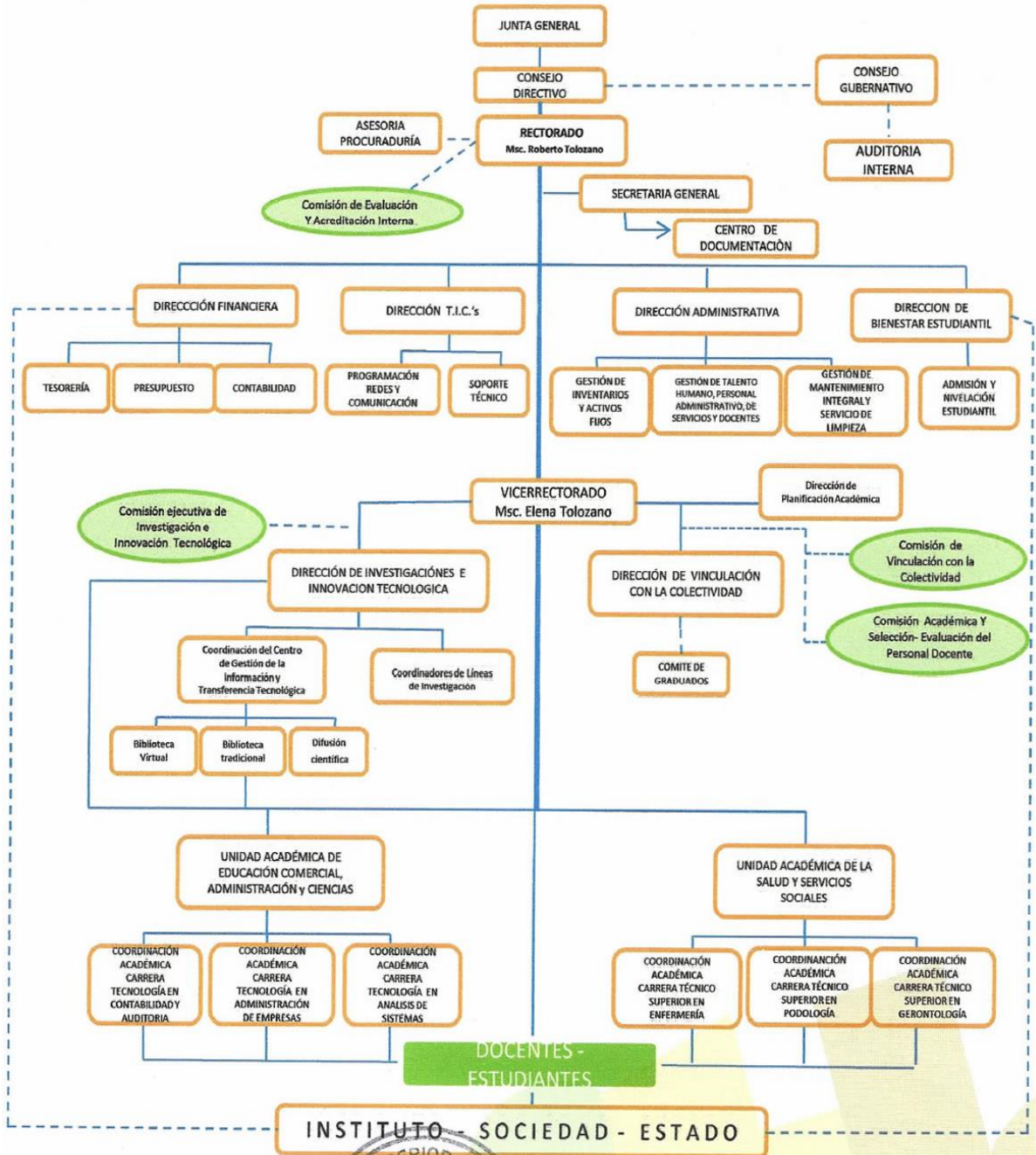
- Excelencia
- Productividad
- Criticidad
- Creatividad
- Calidad
- Autonomía

Los **valores** por lo que trabaja se relacionan como:

- Liderazgo
- Emprendimiento
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso Social
- Eficiencia

Sus funciones y procesos se sustentan en la estructura organizativa que se representa en la figura 3.1.

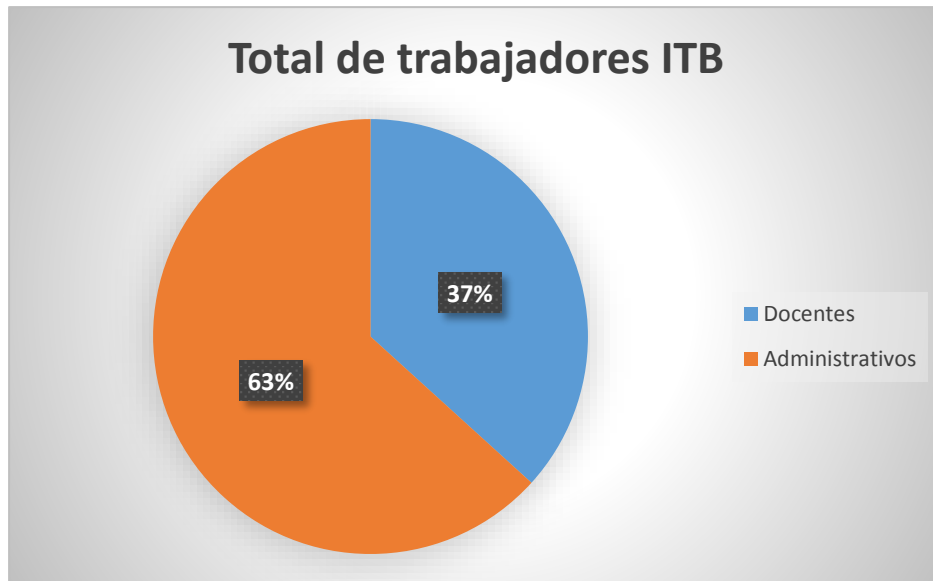
**Figura 3.1.** Estructura organizativa del ITB



Fuente: Tolozano 2016

Actualmente tiene un total 37% distribuidos entre docentes, directivos, y 63% administrativos, lo cual se muestra en porcentaje en la figura 3.2

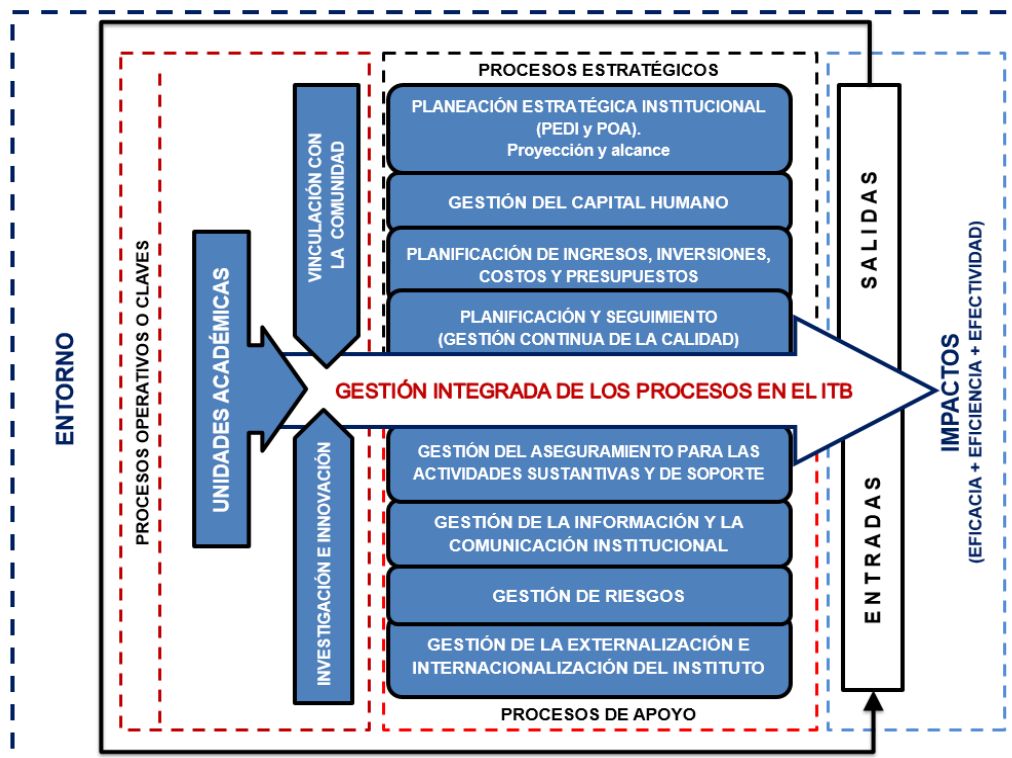
Figura 3.2. Trabajadores ITB



Fuente: Elaboración propia 2016

El ITB trabaja enfocada a procesos para lo cual tiene los mismos definidos como muestra la figura 3.3

Figura 3.3. Procesos definidos en el ITB



Fuente: Rendición de cuentas ITB 2014

Como muestra la figura el proceso de formación académico es uno de los tres procesos sustantivos o claves del ITB, para lo cual la biblioteca que se encuentra subordinada a la dirección de investigaciones, es una de las actividades que sustenta el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **3.2.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación empieza primeramente a qué tipo de investigación indica el trabajo que se realiza. Los tipos referidos son las investigaciones descriptiva, correlacional y explicativa.

#### **Investigación descriptiva**

Esta investigación es aquella que determina un hecho, fenómeno, persona o grupo, con el fin de formar su organización o táctica. Los efectos de este tipo de investigación se encuentran en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere. (Arias, 2006)

Esta investigación es de tipo descriptiva, pues en el estudio se va a describir el servicio que en la actualidad brinda la biblioteca del ITB para los estudiantes y docentes, con énfasis en los últimos, siendo un proceso de apoyo a la docencia.

#### **Investigación Correlacional**

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más percepciones, cualidades o variables (en un contexto particular). Los cuantitativos correlacionales calculan el grado de concordancia entre dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir miden las variables presuntamente relacionada y también después miden



y analizan la correlación. Tales correlacionales se expresan hipótesis sometidas a pruebas. (Hernandez, 1996)

En esta investigación se van a relacionar las variables de la investigación definidas en el capítulo I, una de ellas independiente y la otra dependiente.

### **Variable independiente**

**Servicio de la biblioteca:** Es el conjunto de actividades que forman el servicio que brinda la biblioteca tanto a sus usuarios, sean estudiantes, docentes o administrativos, las cuales tienen como finalidad satisfacer sus necesidades de información para el proceso docente educativo.

### **Variable dependiente**

**Satisfacción de los usuarios:** La satisfacción es el grado del cumplimiento de las expectativas del docente, estudiante o administrativo como usuario de la biblioteca, con respecto a los servicios que brinda para apoyo al proceso docente educativo.

Durante la investigación se comprobará como incide la variable independiente en la dependiente, es decir el servicio actual que brinda la biblioteca en la satisfacción de los docentes para el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa se ocupa de indagar el motivo de los hechos mediante el establecimiento de vínculos causa-efecto. Por esta razón, los análisis explicativos pueden dedicarse tanto a la evaluación de las causas como de los efectos, mediante la prueba de presunción. Sus

consecuencias y desenlaces establecen el nivel más profundo de entendimiento. (Arias, 2006).

En esta investigación se van a analizar las causas y efectos que el servicio actual de la biblioteca provoca en la satisfacción de los docentes.

### **3.2.2. Pasos para la Investigación**

Para llevar a cabo esta investigación a continuación se despliegan los siguientes pasos:

- Descripción del proceso de servicio al usuario
- Caracterización de los docentes como usuarios
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado
- Determinación de los principales insatisfacciones causa y efecto
- Determinar las causas
- Propuesta de mejora

#### **3.2.2.1 Descripción de proceso del servicio al usuario**

En esta fase se describe el proceso de la investigación que actualmente tiene la biblioteca del ITB desde que el docente solicita un servicio hasta que recibe el servicio. Para ello se utiliza el diagrama de flujo para representar el conjunto de actividades.

**Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica, donde se representa a través de símbolos que contiene un pequeño concepto de las etapas de cada proceso. (Matías, 2005)

## **Caracterización de los usuarios**

La caracterización de los docentes se tendrá en cuenta las principales necesidades de los mismos en cuanto a los procesos de biblioteca para la docencia, su propia formación e investigación.

## **Evaluación de la satisfacción del docente sobre el servicio de la biblioteca**

Para determinar la satisfacción que tiene el docente del ITB se recurre a la encuesta. La encuesta tiene como principal característica obtener toda la información posible del grupo a ser investigado.

Para el diseño de la encuesta se toman como referencias algunas encuestas aplicadas en instituciones educativas, así como los aspectos de satisfacción que aborda la literatura. La misma (Anexo 1) se diseña con varios ítem utilizando palabras claras y sencillas para poder tener resultados del objetivo más concreto. Se define igual una escala entre 1 a 5, donde 1 es la evaluación más crítica y 5 el mejor de los criterios. Una vez aplicada la encuesta se realizará el procesamiento de la misma en Microsoft Excel.

Un aspecto importante en el estudio es la determinación de la población y la muestra (Sánchez, 1999).

**Población:** Es un grupo de elementos que contienen comunes características, éstas podrían formar parte de un universo. Esta población se constituye por un conjunto de personas.

**Muestra:** Es una técnica que se recopila datos para la investigación a través de una porción de la población, tomando en cuenta que todas las partes son iguales

**Fórmula:**

$$n = \frac{NP(1-P)}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2}}$$

(3.1)

Dónde:

N= Tamaño de la población

P= Proporción muestral o su estimado

E= Error absoluto permisible

Z= Valor de Z para un nivel de significación deseado (# de desviaciones estándar)

En el caso de estudio los parámetros se definen según muestra el cuadro 3.1

**Cuadro 3.1.** Cálculo de la muestra

<b>Parámetros</b>	<b>Valor</b>
<b>N</b>	<b>75</b>
<b>P</b>	<b>0.50</b>
<b>E</b>	<b>0.10</b>
<b>Z</b>	<b>1,96</b>
<b>n</b>	<b>43</b>

**Fuente:** Elaboración propia

La población en este caso toma como referencia la cantidad de docentes a tiempo completo que tiene el Instituto entre ambas unidades.

### **Determinación de las principales insatisfacciones de los docentes**

Una vez se determinan las insatisfacciones de los usuarios es necesario definir cuáles de ellas son las principales o más críticas, es decir cuales representan la mayor cantidad de valoraciones negativas de los docentes. Para ello se utiliza el diagrama de Pareto. Este es un instrumento que se

utiliza para analizar de forma cuantitativa relacionada con algún criterio y tiene como objetivo clasificar los elementos en dos clases: pocos vitales que es la parte muy importante y los muchos triviales que son los pocos importantes (Gonzalez, 2010).

### **Determinar las causas del proceso que provocan las principales insatisfacciones determinadas**

A las principales insatisfacciones se determinan las causas que lo están provocando con el objetivo de proponer mejoras para ello. Para lo mismo se utiliza la técnica:

La espina de pescado o diagrama causa – efecto.- Es una representación de organizar, crear las diferentes hipótesis planteadas y se lo realiza para determinar las causas y raíces de un problema que provocan insatisfacción (Matías, 2005).

### **Propuesta de mejora**

La propuesta de mejora se realiza basada en la técnica de la 5w y 2 h específicamente de las interrogantes: Que, como, quien y cuando.

**Qué:** Este punto es uno de los más importantes ya que nos ayuda a definir la mejora y el alcance de las metas pensadas.

**Quién:** Son los comprometidos para llevar a cabo cada fase de las propuestas.

**Cómo:** Se utilizara para almacenar toda la información, cualitativa y cuantitativa, para determinar la mejora con estas acciones

**Cuándo:** Se establece la fecha límite de alcanzar la solución del problema, es decir la culminación de la propuesta .Un proyecto que no tiene un calendario bien definido, será un proyecto con bajo nivel de prioridad.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. Diagnóstico del proceso de servicio a los docentes en la biblioteca del ITB**

##### **4.1.1. Aspectos generales sobre el servicio de biblioteca del ITB**

La biblioteca del ITB actualmente pertenece al Centro de Gestión de la Información y Transferencia Tecnológica (CEGESCYT). Este centro tiene concebido entre otros la prestación de servicios de biblioteca tradicional y virtual.

El servicio de biblioteca tradicional es aquel que se presta en el espacio físico destinado al fondo bibliográfico institucional, y consiste en el préstamo interno y externo de libros y otros documentos registrados, asesoramiento para la búsqueda de información en textos físicos, visitas guiadas a grupos internos y de la comunidad con los que el Instituto mantiene vínculo de cooperación.

Los servicios de biblioteca virtual es aquel que se presta a la comunidad académica y a los invitados, tanto en los equipos de cómputo de la biblioteca, como las consultas externas que se realizan vía Web, a través de la plataforma del Sistema de Gestión Académica, para la búsqueda, recuperación de información en base de datos científicas, de acceso libre y con los que el Instituto suscriba contrato. (Bolivariano, 2016)

Actualmente, la biblioteca brinda sus servicios en tres espacios físicos ubicados en tres de sus campos, en la matriz donde se brindan los servicios generalmente a los estudiantes de las carreras de la Unidad de Salud. En el campo de Boyacá se prestan los servicios en su mayoría a

los estudiantes de las carreras de Administración de empresas, Análisis de sistemas, Contabilidad y auditoría. Existe además, en el campo de Rocafuerte una sala de lectura.

La biblioteca tiene actualmente 45 puestos habilitados con puntos de red para la conexión en internet con la finalidad de que los estudiantes y docentes puedan hacer búsquedas de información para el proceso formativo. Además, se mantienen otros 30 puestos de estudio.

En cuanto al material bibliográfico según refiere (s.a, 2015) existen hasta la fecha 7448 títulos y 12040 ejemplares distribuidos en varias materias de diferentes carreras que se ofertan en el instituto. Del total 27 son títulos de carácter general. En el cuadro 4.1 aparece el detalle de los fondos de la biblioteca, de acuerdo a tipos de documentos.

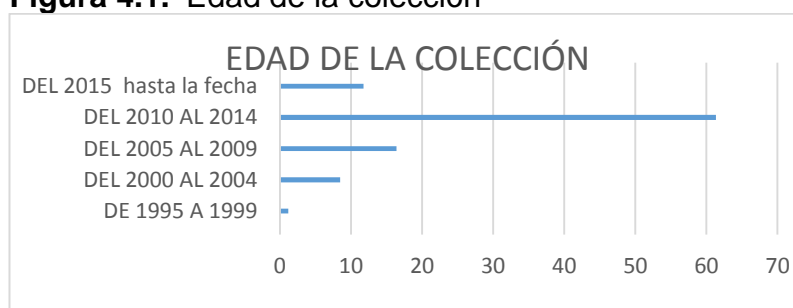
**Cuadro 4.1.** Cantidades de títulos y ejemplares

	CAMPUS MATRIZ		CAMPUS BOYACÁ	
	Títulos	Ejemplares	Títulos	Ejemplares
<b>Libros</b>	2004	3009	2412	3181
<b>Proyecto graduación</b>	2376	4657	656	1193
<b>TOTAL</b>	<b>4380</b>	<b>7666</b>	<b>3068</b>	<b>4374</b>

**Fuente:** Informe de balance departamento de investigaciones, 2015

Actualmente la edad de la colección de libros con que cuenta el Instituto en la biblioteca se representa en la figura 4.1.

**Figura 4.1.** Edad de la colección

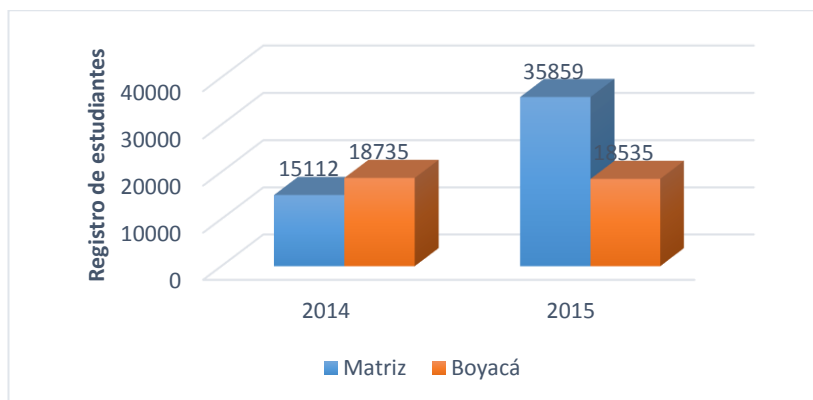


**Fuente:** Informe de balance departamento de investigaciones, 2015

En el año anterior se realizaron 54 394 registros de estudiantes para recibir las prestaciones de servicio de la biblioteca.

De estos registros correspondieron 862 del total a títulos pedidos, es decir aproximadamente el 12 %, mientras que el 42 % correspondió a proyectos de graduación. Es necesario resaltar que la mayoría de los préstamos realizados, están relacionados con las carreras de la Unidad Académica de Salud, representando un 87 %. El registro de estudiantes por unidades académicas se representa en la figura 4.2.

**Figura 4.2.** Frecuencias de libros pedidos



**Fuente:** Informe de balance departamento de investigaciones, 2015

Igual es necesario referir que en el caso de los docentes es mínima la cantidad que asisten y se registran en la biblioteca para recibir sus servicios. En cuanto al personal de la biblioteca, laboran cinco empleados, de ellas una solamente tiene formación en bibliotecología.

#### **4.1.2. Caracterización de los docentes como clientes del servicio de biblioteca ITB**

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología cuenta con docentes a tiempo completo y a tiempo parcial en ambas unidades académicas. Actualmente la representatividad de ambos grupos se muestra en el cuadro 4.2.



**Cuadro 4.2.** Cantidad de docentes

% Docentes a tiempo completo	% Docente a tiempo parcial
63,31	36,39

Fuente: Elaboración propia, 2016

La preparación científica del claustro de docentes del ITB, se representa en la figura 4.3.

**Figura 4.3.** La preparación científica del claustro de docentes

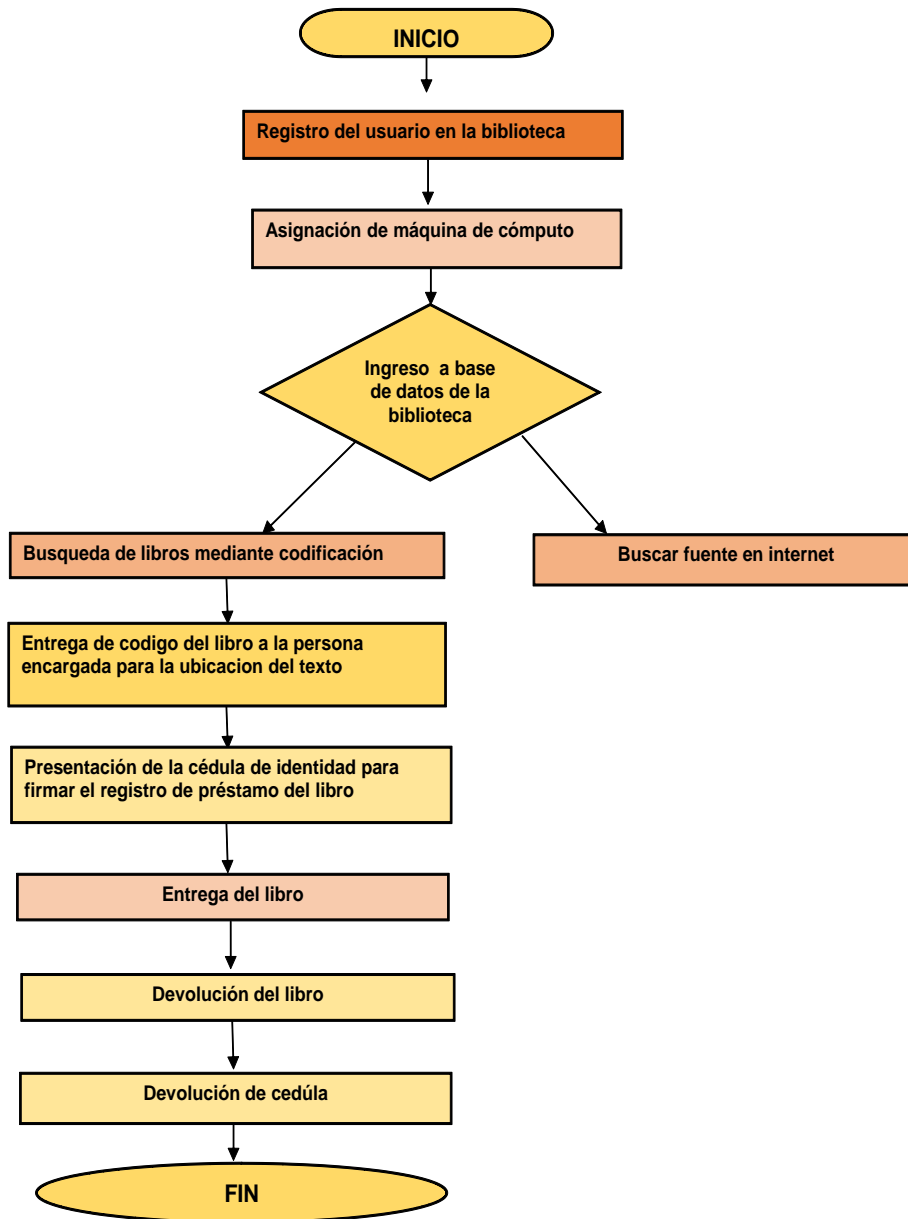


Fuente: Elaboración propia, 2016

#### **4.2. Descripción del proceso de servicio de la biblioteca del ITB**

El proceso de servicio de la biblioteca tanto para estudiantes como para docentes está formado por un conjunto de actividades que se resumen en el diagrama de flujo de la figura 4.4.

Figura 4.4. Diagrama de proceso del servicio de biblioteca



Fuente: Elaboración propia, 2016

Cuando un usuario llega a la biblioteca a recibir un servicio lo primero que hace es registrarse en el sistema (Sistema de Gestión Académica) en el módulo de biblioteca, si el usuario requiere revisar literatura o utilizar una computadora se le asigna una máquina. De esta forma ingresa registrado a la base de datos de la biblioteca y busca el documento que necesita en el registro, mediante el código.

Posteriormente se entrega el código del libro a la persona encargada para la ubicación del texto, presentando la cédula de identidad para firmar el registro de préstamo del libro, el cual se entrega por parte del bibliotecario. Una vez utilizado el libro es devuelto para ser ubicado en la percha y se procede a devolver la cédula.

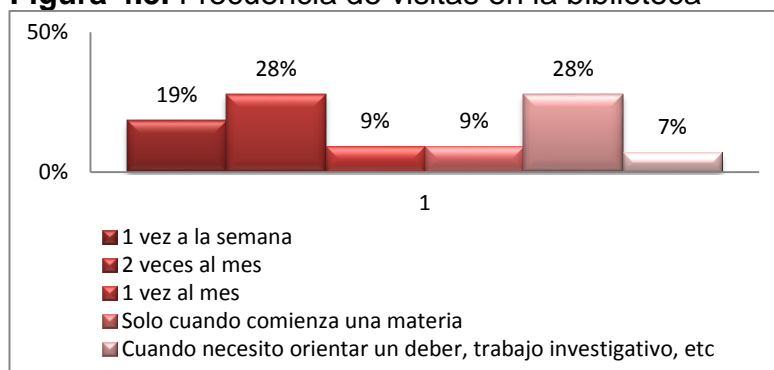
### 4.3. Evaluación de la satisfacción del docente en la biblioteca del Tecnológico Bolivariano

Para determinar la satisfacción que tiene sobre el servicio el docente del ITB, se aplica la encuesta a 43 docentes (20 de la UAECAC y 23 de UAAS), tal como se explica en el capítulo III, en los pasos de la investigación. (Anexo 1). La información de las encuestas se procesa en Microsoft Excel, versión 2007.

#### Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia visita nuestras bibliotecas?

Al evaluar la frecuencia de visita de los docentes a la biblioteca se puede apreciar que es muy escasa, donde del total solo un 19% asiste una vez por semana, el 28% dos veces al mes, el 9% una vez al mes, 9% solo cuando comienza una materia, el 28% la visita solo cuando necesita orientar un deber trabajo investigativo y un 7% nunca ha frecuentado la biblioteca. Ver figura 4.5.

**Figura 4.5.** Frecuencia de visitas en la biblioteca

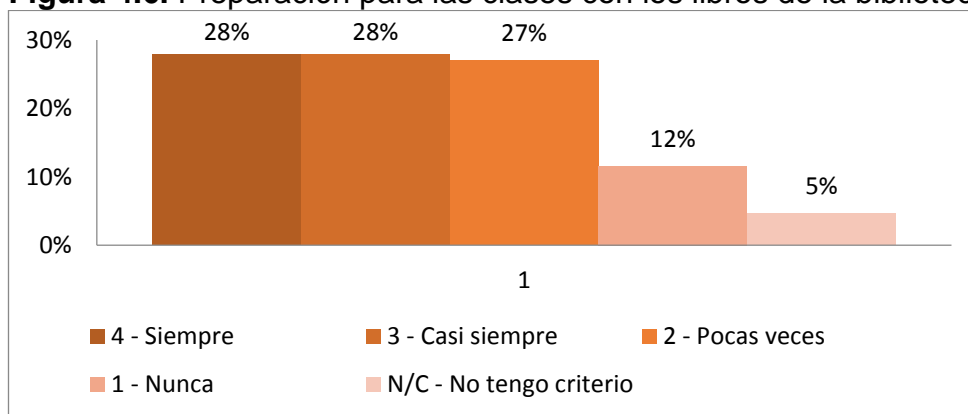


Fuente: Elaboración propia 2016

**Pregunta 2. ¿En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca?  
para: Preparar sus clases**

El 56 % de los docentes encuestados indican que utilizan los libros de la biblioteca para preparar sus clases, mientras existe un 39 % que nunca los toma como referencia para sus clases, además de un 5% que no tienen criterios. Ver figura 4.6.

**Figura 4.6.** Preparación para las clases con los libros de la biblioteca

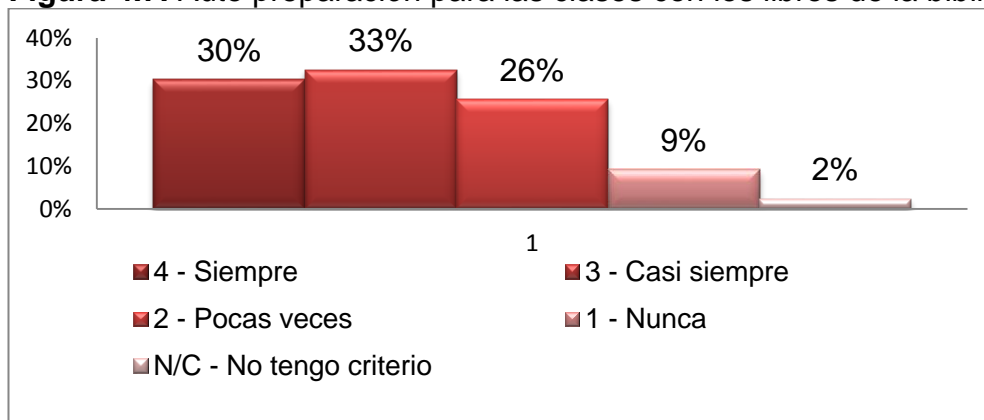


Fuente: Elaboración propia, 2016

**Auto prepararse para sus clases**

El 63 % de los docentes encuestados indican que si utilizan los libros de la biblioteca siempre y casi siempre para auto prepararse para sus clases, aunque existe un 35 % que pocas veces y nunca los utiliza uniéndose con un 2% los que no tienen criterio. Ver figura 4.7.

**Figura 4.7.** Auto preparación para las clases con los libros de la biblioteca

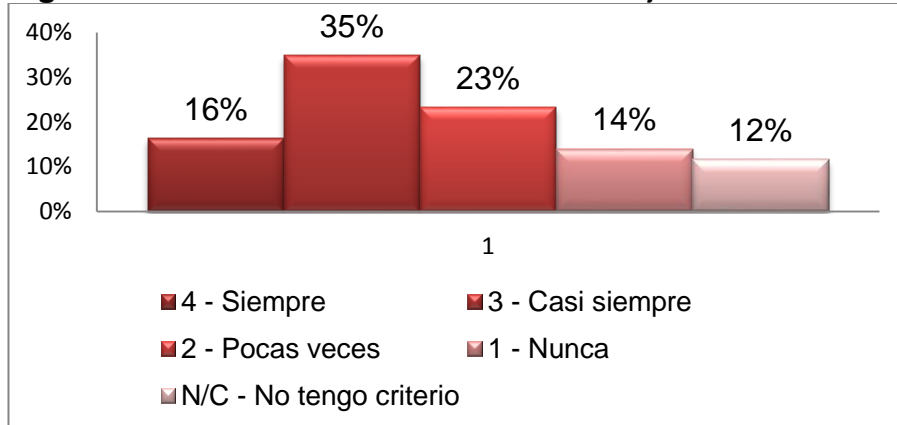


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Durante algún ejercicio de clase

El 51 % de los docentes utilizan libros de la biblioteca durante algún ejercicio de clases, mientras existe un 37 % que nunca los utiliza, uniéndose a ellos un 12% que no tienen criterios, por lo que se asume que no los utilizan tampoco. Ver figura 4.8.

**Figura 4.8.** Utilización de los libros durante ejercicios de clase

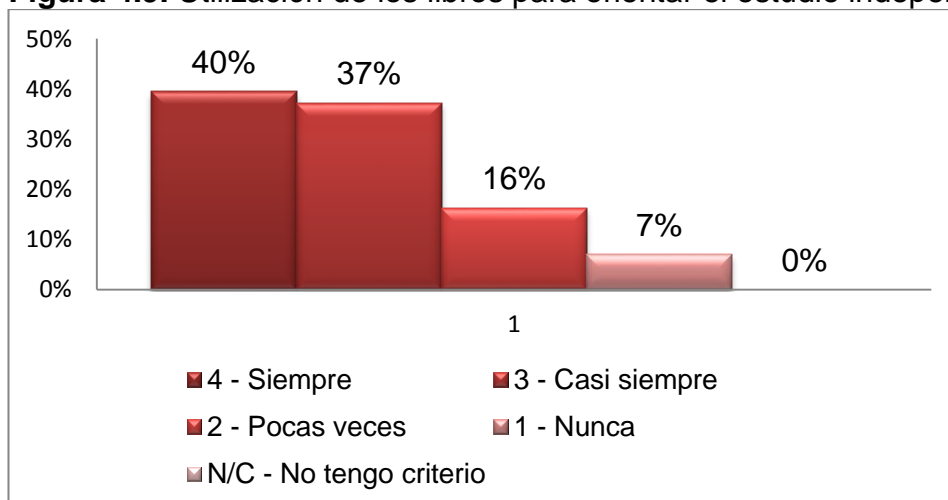


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Orientar el estudio independiente

Este aspecto tiene un resultado positivo, pues la mayoría de los docentes (77 %) de los encuestados utilizan los libros para orientar el estudio independiente, mientras un 23 % expresó que nunca usan los libros para tal fin. Ver figura 4. 9.

**Figura 4.9.** Utilización de los libros para orientar el estudio independiente

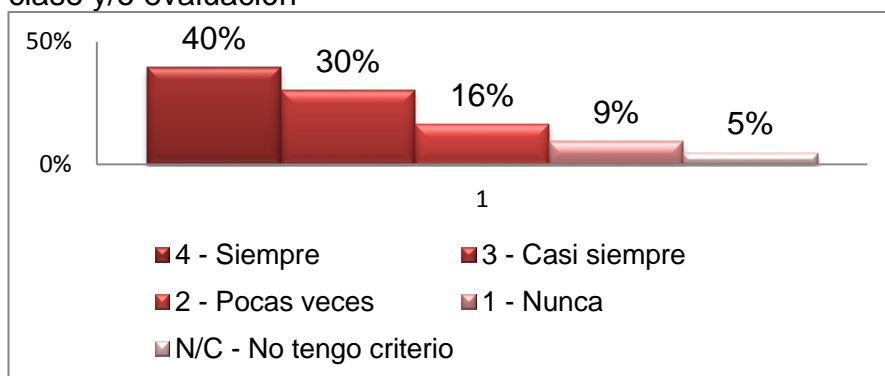


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Orientar la realización de trabajos de clase y/o evaluación

Del total de docentes encuestados el 70 % refirió que orientan la utilización de libros de la biblioteca del ITB para la realización de trabajos de clases o evaluación, mientras un 25 % nunca los orientan ni tienen en cuenta para estos elementos de la formación académica y un 5% no tienen criterios. Ver figura 4.10.

**Figura 4.10.** Utilización de los libros para la realización de trabajos de clase y/o evaluación

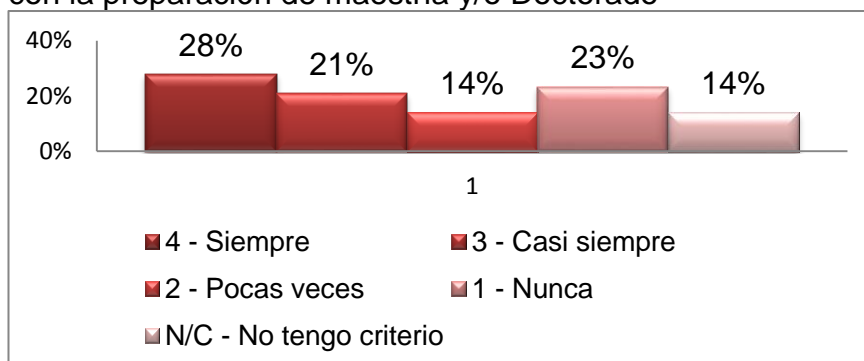


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Para trabajos relacionados con su preparación de maestría y/o doctorado

La mayoría de los docentes encuestados (49 %) usan los libros para trabajos relacionados con su preparación de maestría y/o doctorado mientras un 37 % expresó que nunca y pocas veces los ha utilizado en este sentido. Ver figura 4. 11.

**Figura 4.11.** Medida que se utiliza los libros para trabajos relacionados con la preparación de maestría y/o Doctorado

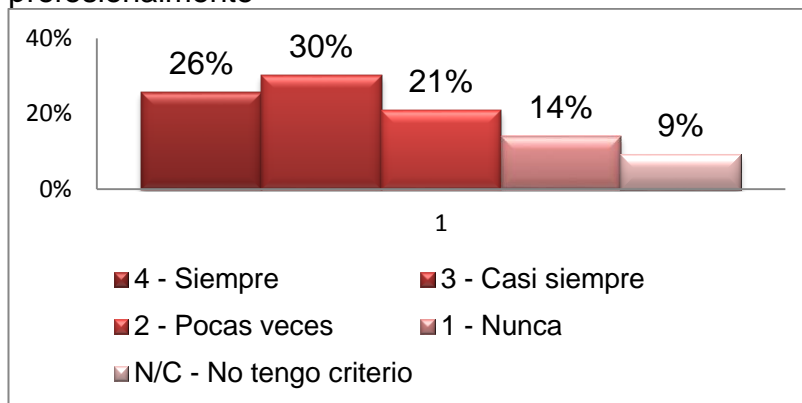


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Auto prepararse profesionalmente

Los docentes encuestados en su 56 %, es decir solo la mitad, indican que usan los libros para prepararse profesionalmente, mientras el 35 % de los encuestados indican que nunca usan los libros y el 9% no tienen criterio. Ver figura 4.12.

**Figura 4.12.** Utilización de los libros para auto prepararse profesionalmente

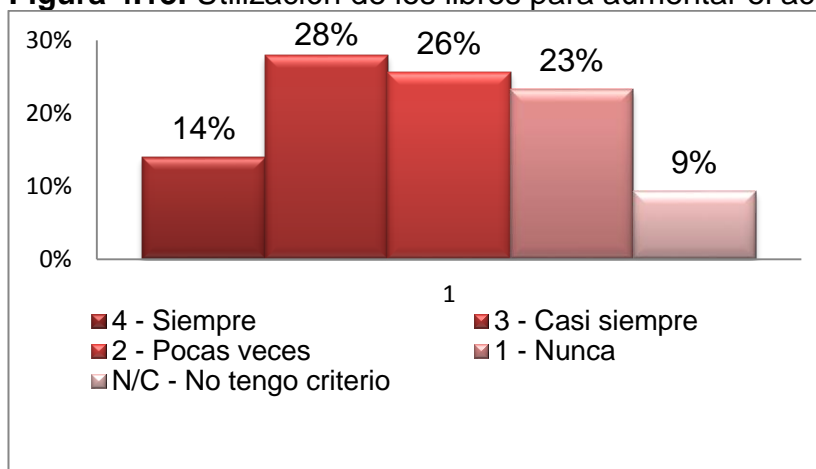


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Para aumentar su acervo cultural

En este ítem el 42 % indicaron que usan los libros para aumentar su acervo cultural y el 49 % de los docentes encuestados respondieron que casi nunca y nunca usan los libros y el 9% no tienen criterio hacia esta pregunta. Ver figura 4.13.

**Figura 4.13.** Utilización de los libros para aumentar el acervo cultural

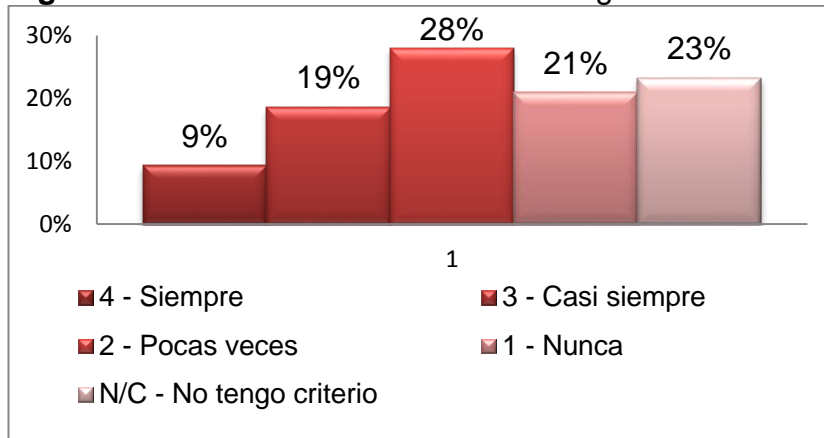


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Solo como lugar de estudio

El 28 % de los docentes usan solo la biblioteca como lugar de estudio y un 39 % expresan que pocas veces y nunca. Un 23% no tienen criterio. Ver figura 4.14.

**Figura 4.14.** Uso de la biblioteca como lugar de estudio

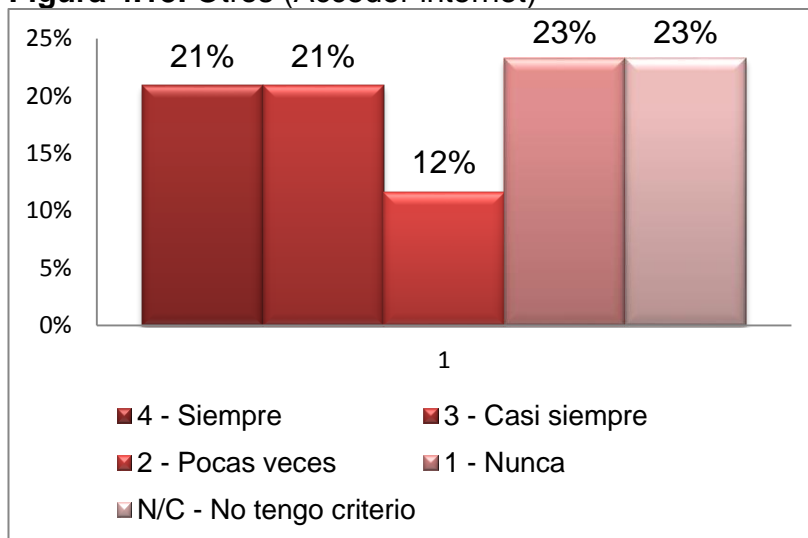


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Otros (Acceder internet, etc.)

El 42 % de los docentes encuestados usan la biblioteca solo para acceder a internet, el 12% indicaron que casi nunca y el 23% no tienen criterio de esta pregunta, quiere decir que nunca la utilizado ni siquiera para tener a internet. Ver figura 4.15.

**Figura 4.15.** Otros (Acceder internet)



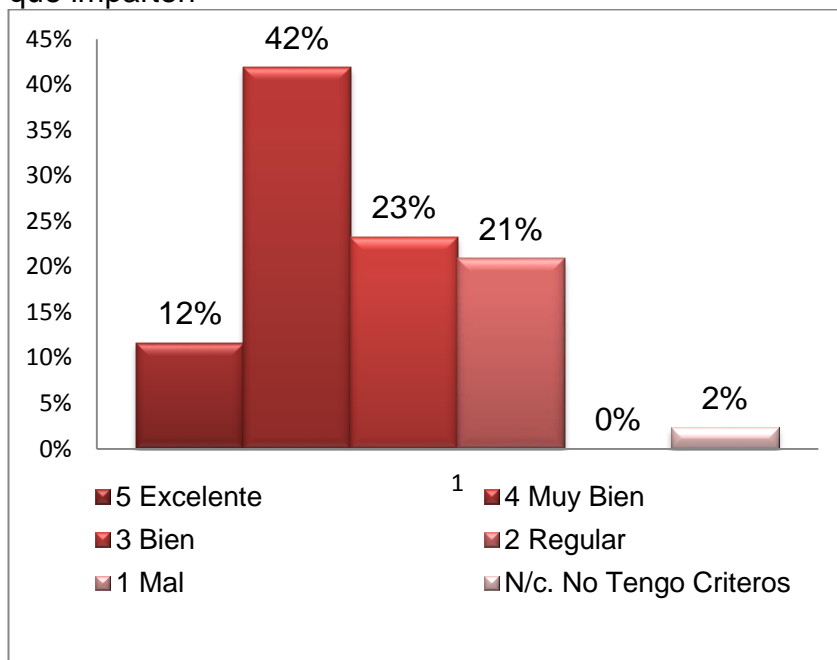
Fuente: Elaboración propia, 2016



### La colección de libros de referencia impresa se corresponde con las necesidades de las materias que usted imparte

El 77 % de los docentes coinciden en plantear que los libros en biblioteca satisfacen las necesidades de las materias que imparte, mientras que el 21 % opinan que los libros no tienen casi correspondencia con las materias que ellos imparten. Existen un 2 % que no tienen criterio, quiere decir que no han intentado siquiera consultar los libros que existen para el uso de las materias que imparte. Ver figura 4.16.

**Figura 4.16.** Correspondencia de los libros existentes con las materias que imparten

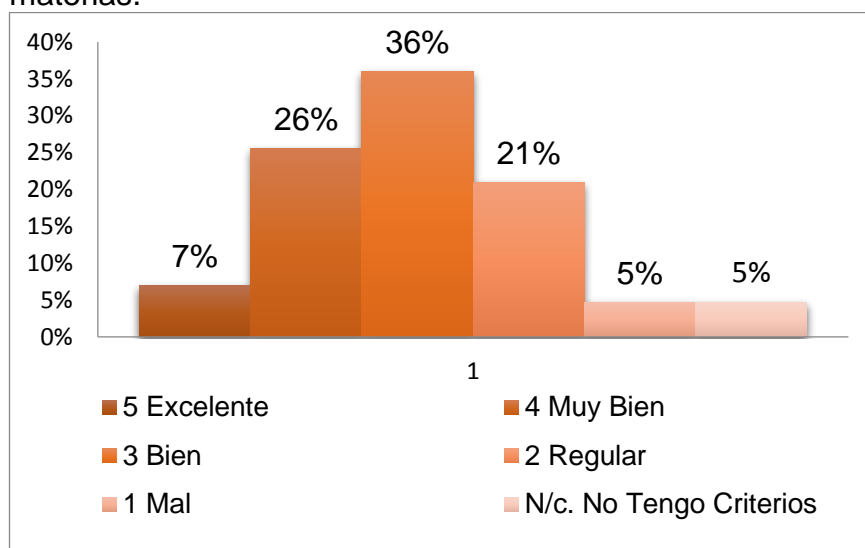


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Disponibilidad de la bibliografía en diversidad de materias

Existe un 69 % de los docentes que están satisfechos con la diversidad de materias con que cuenta la biblioteca, sin embargo existe un 26 % de los encuestados que se encuentran inconformes con este aspecto y también un 5 % que no tienen criterio, los cuales no han asistido nunca a la biblioteca. Ver figura 4.17.

**Figura 4.17.** Bibliografía que dispone la biblioteca en diversidad de materias.

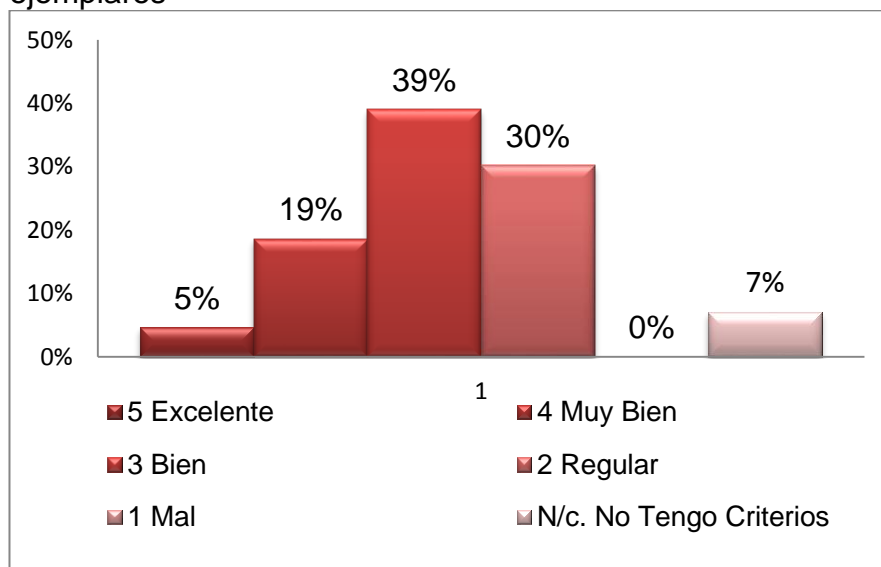


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Satisfacción con la disponibilidad de bibliografía en cantidad de ejemplares

El grado de satisfacción con la disponibilidad de bibliografía en cantidad de ejemplares es de 63% y un 30% están insatisfecho con la cantidad de ejemplares y el 7% no tiene criterio. Ver figura 4.18.

**Figura 4.18.** Bibliografía que dispone la biblioteca en cantidad de ejemplares

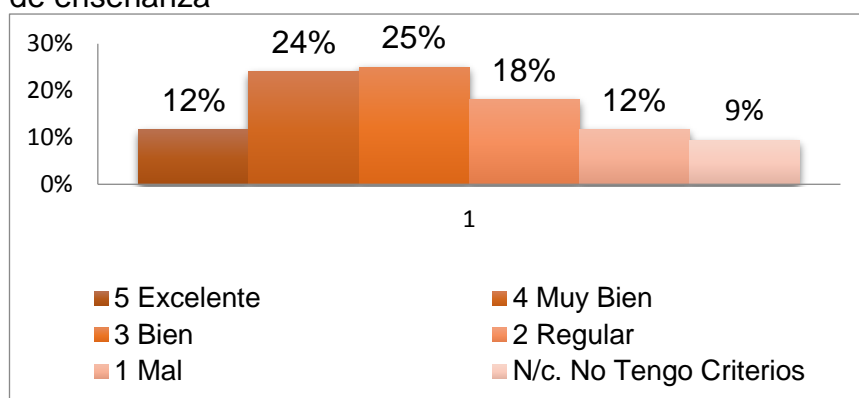


Fuente: Elaboración propia, 2016

### La colección de revista en papel es fuente para el proceso de enseñanza

La colección de revista en papel según el 61 % de los docentes es fuente para el proceso de enseñanza. El 30 % opinan que las revistas no satisfacen el proceso de enseñanza. El 9% no tiene criterio. Ver figura 4.19.

**Figura 4.19.** Colección de revistas en papel como fuente para el proceso de enseñanza

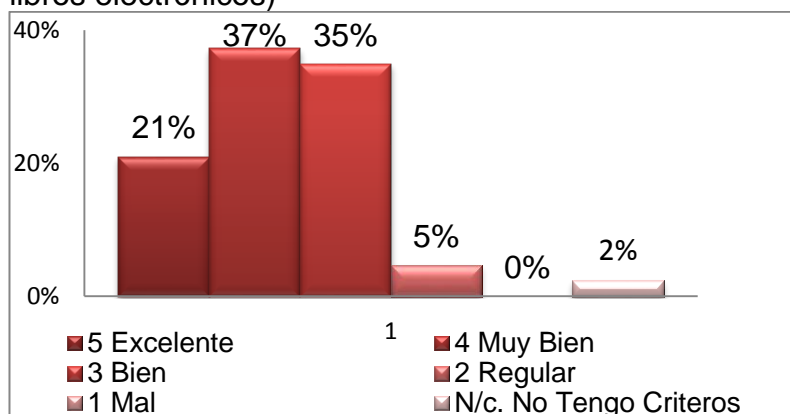


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)

El 93% están conformes con los recursos electrónicos que oferta la biblioteca y un 5% no coincide con este criterio y un 2%no tienen criterio. Ver figura 4.20.

**Figura 4.20.** Recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)

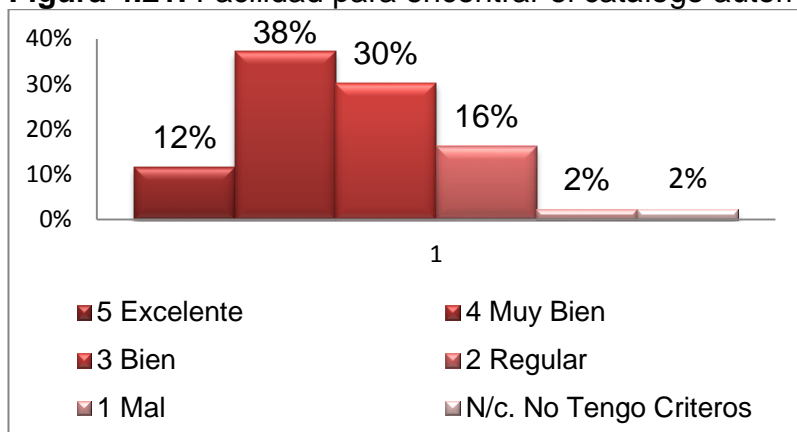


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Facilidad para encontrar en el catálogo automatizado la fuente bibliográfica que necesita

Según el 80 % de los docentes encuestados existe gran facilidad para encontrar las fuentes bibliográficas en el catálogo automatizado que ellos necesitan. Por su parte el 18 % creen que no es fácil acceder a las fuentes en el catálogo y un 2% no tienen criterios. Ver figura 4.21.

**Figura 4.21.** Facilidad para encontrar el catálogo automatizado

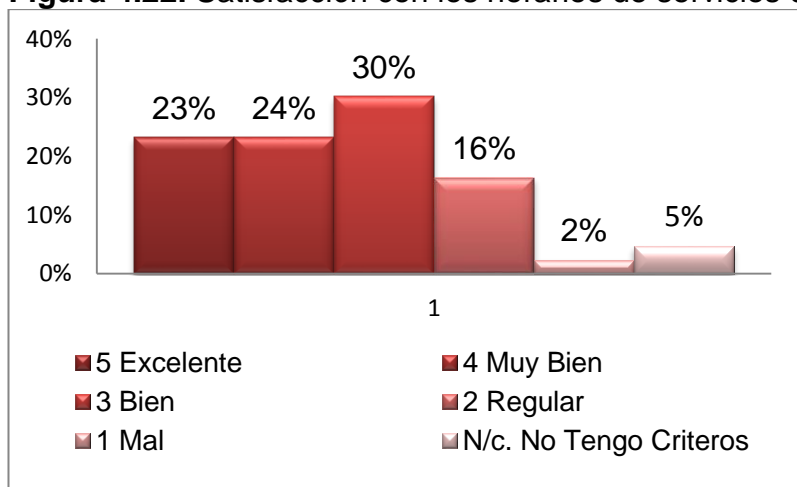


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Satisfacción con los horarios de servicios de la biblioteca

El 77% están satisfechos con los horarios de servicios de la biblioteca, en cambio la minoría, un 18% indicaron que no están conformes. El 5% no tienen criterio. Ver figura 4.22.

**Figura 4.22.** Satisfacción con los horarios de servicios de la biblioteca

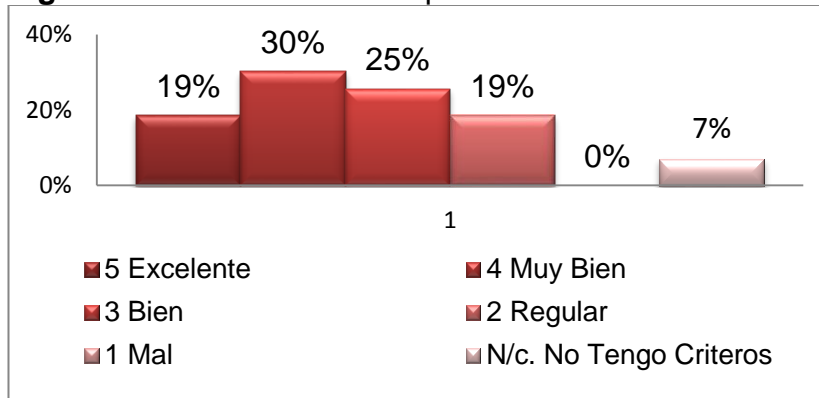


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Condiciones de préstamos

El 74% de los docentes están satisfechos con las condiciones de préstamos de los libros que establece la biblioteca. El 19 % no se encuentra conforme con la forma de préstamo que actualmente se lleva a cabo. El 7% no tienen criterio Ver figura 4.23.

**Figura 4.23.** Condiciones de préstamos

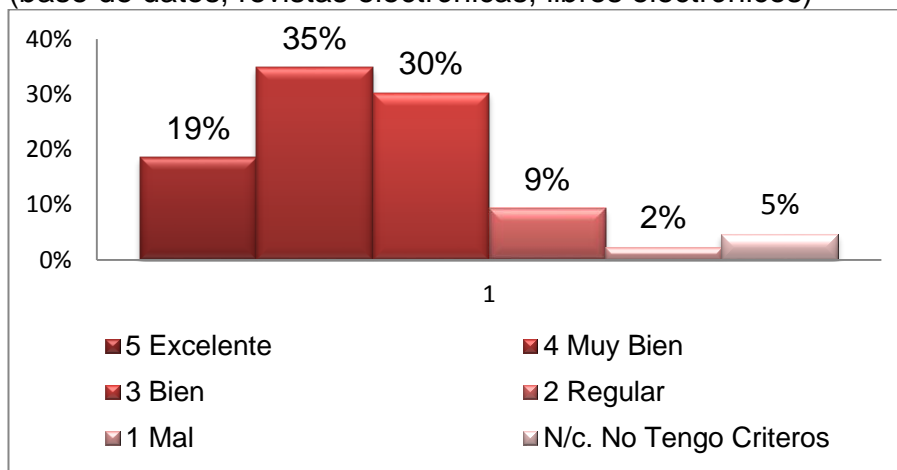


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles (base de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)

Los docentes indicaron que en un 84% existe facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles y el 11 % lo contrario. El 5% no tiene criterio Ver figura 4.24.

**Figura 4.24.** Facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles (base de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)

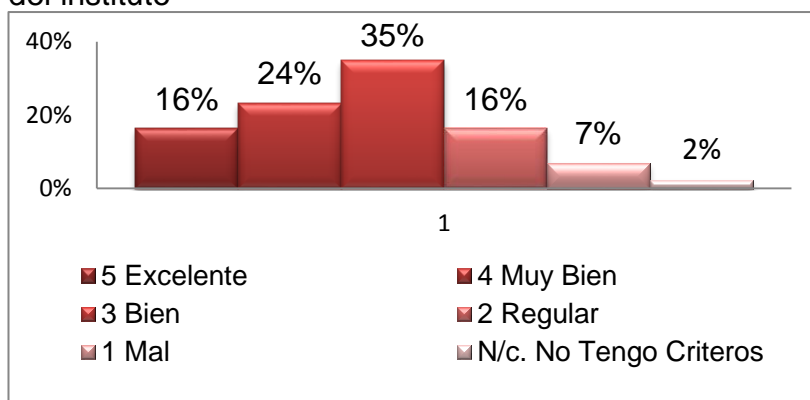


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios desde fuera del instituto

El 23 % de los docentes encuestados opinan que no es fácil utilizar los servicios de biblioteca desde fuera del instituto. El 2 % no tiene criterios, quiere decir que nunca han intentado acceder a la biblioteca desde fuera del centro institucional. Ver figura 4.25.

**Figura 4.25.**Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios desde fuera del instituto

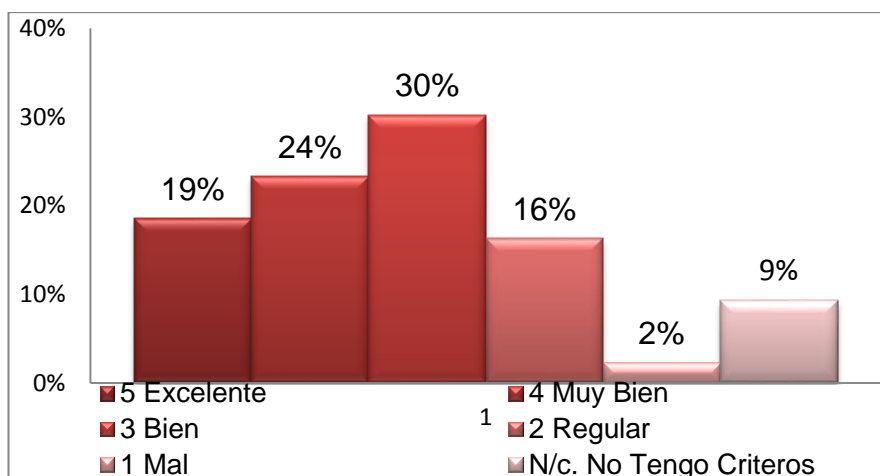


Fuente: Elaboración propia, 2016

### La página Web de la biblioteca le resulta clara y útil

De los docentes encuestados el 73% encuentra clara y útil la página web de la biblioteca, sin embargo existe un 27 %, del cual un 18 se encuentra insatisfecho con este aspecto y el 9% no tienen criterio. Ver figura 4.26

**Figura 4.26.**La página Web de la biblioteca le resulta clara y útil

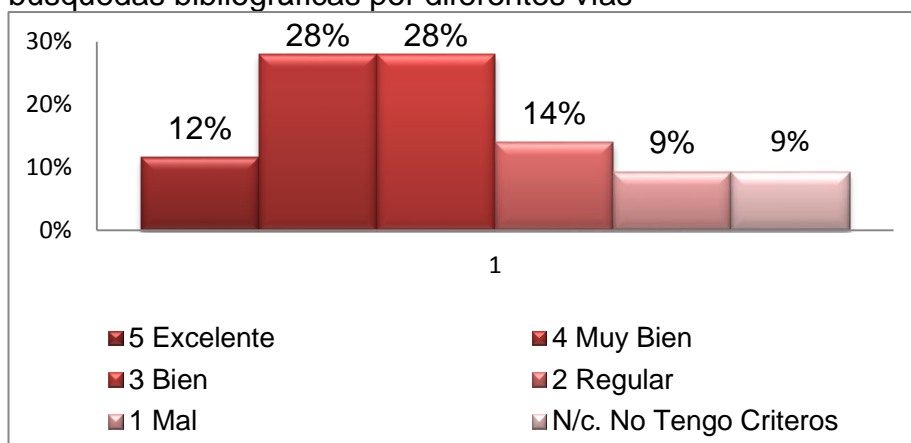


Fuente: Elaboración propia, 2016

**La realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías.**

El 68% de los docentes indicaron que la realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías les resulta satisfactorio, mientras el 23 % no coincide con el primer grupo y cree no se imparten o facilitan estos tipos de cursos. Ver figura 4.27.

**Figura 4.27.** Realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías

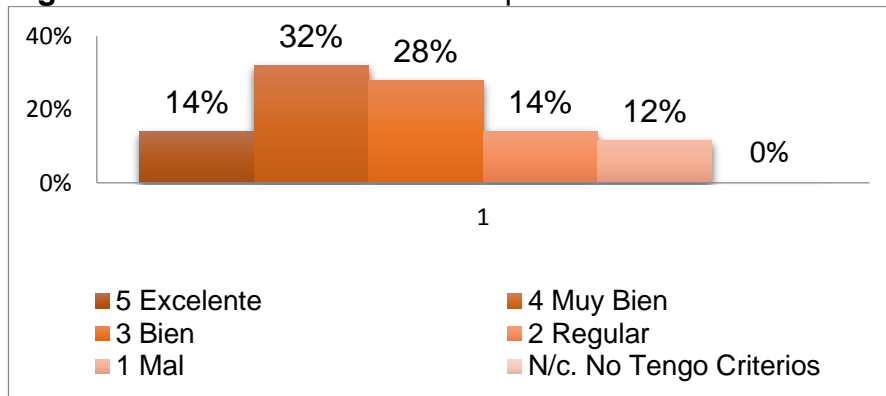


Fuente: Elaboración propia, 2016

**La cantidad existente de puesto de lectura o estudio**

La mayoría de los docentes encuestados están conformes con la cantidad de puestos (74%) con un 26% de la cantidad existente de puesto de lectura o estudio, con un 33% calificado como Muy Bien. Ver figura 4.28.

**Figura 4.28.** Cantidad existente de puesto de lectura o estudio

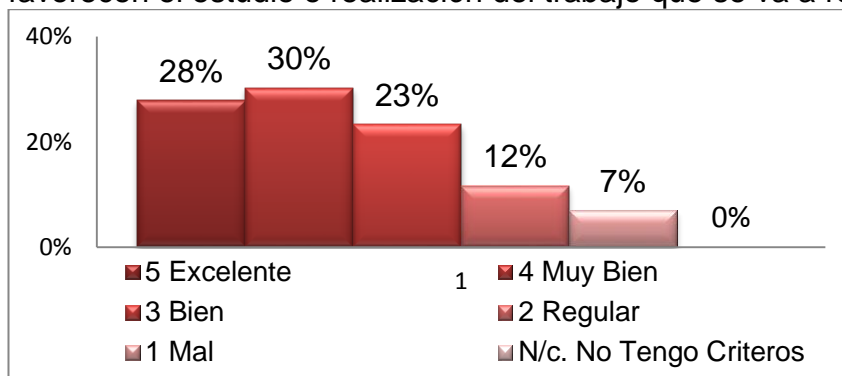


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca favorecen el estudio o realización del trabajo que usted va a realizar

El gráfico de la figura 4.26 muestra que la mayoría de los docentes (81%) están conformes con las condiciones físicas y ambientales que tiene la biblioteca favoreciendo el estudio y la realización del trabajo que se realiza, siendo favorable el 30% calificado como Muy Bien y un 19% siendo la minoría los inconformes. Ver figura 4.29.

**Figura 4.29.** Las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca favorecen el estudio o realización del trabajo que se va a realizar

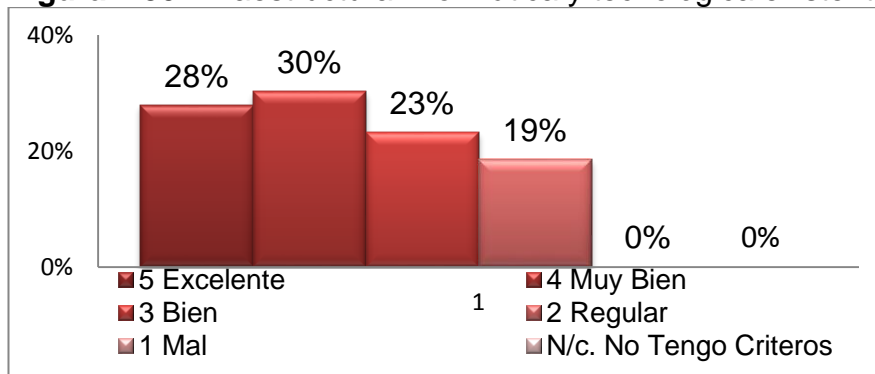


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Infraestructura informática y tecnológica existente

En este ítem la mayoría de los encuestados califican de satisfactorio (81%) la infraestructura informática y tecnológica existente en la biblioteca, no obstante persiste un 19% que se encuentra insatisfecho, calificándolo de regular. Ver figura 4.30.

**Figura 4.30.** Infraestructura informática y tecnológica existente



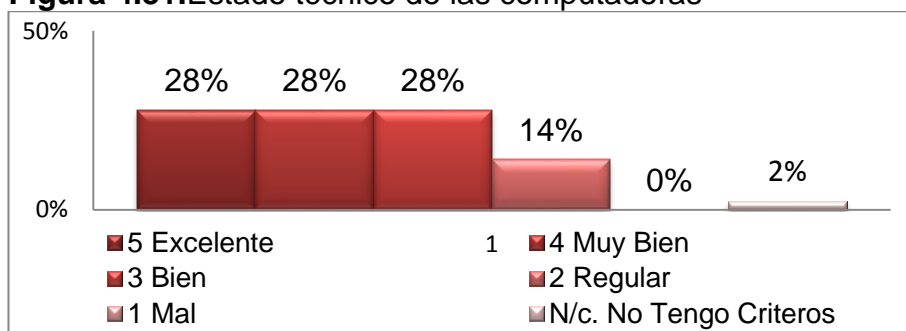
Fuente: Elaboración propia, 2016



### Estado técnico de las computadoras

En esta figura siguiente en correspondencia con el aspecto anterior muestra resultados bastantes positivos con respecto al estado técnico de las computadoras, los docentes evalúan con el 84% de satisfacción. Mientras existe un 14% que no está satisfecho y el 2% no tienen criterio, quiere decir que no han usado nunca las computadoras de la biblioteca. En estos casos algunos manifiestan fundamentalmente que son muy lentas Ver figura 4.31.

**Figura 4.31.** Estado técnico de las computadoras

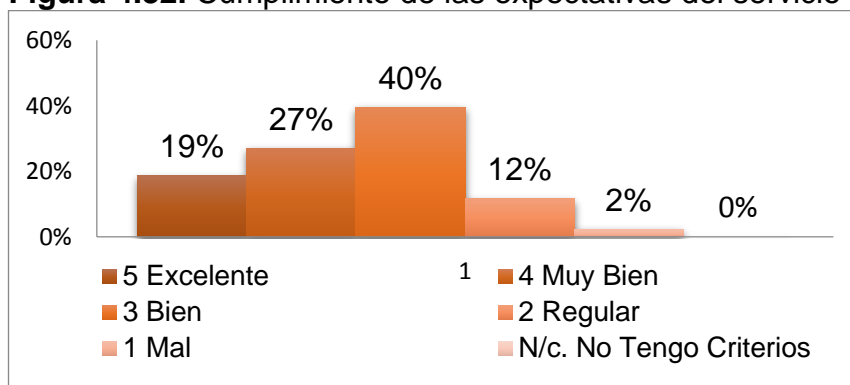


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Cumple sus expectativas el servicio de la biblioteca

El 86% de los docentes manifiestan que el servicio de la biblioteca cumple con sus expectativas, una minoría lo califica de regular, es decir 14%. Ver figura 4.32. A pesar de resultar un porcentaje pequeño relativo al primero, es importante tenerlo en cuenta pues existe un grupo de docentes que han tenido una experiencia negativa del servicio que se brinda.

**Figura 4.32.** Cumplimiento de las expectativas del servicio de la biblioteca

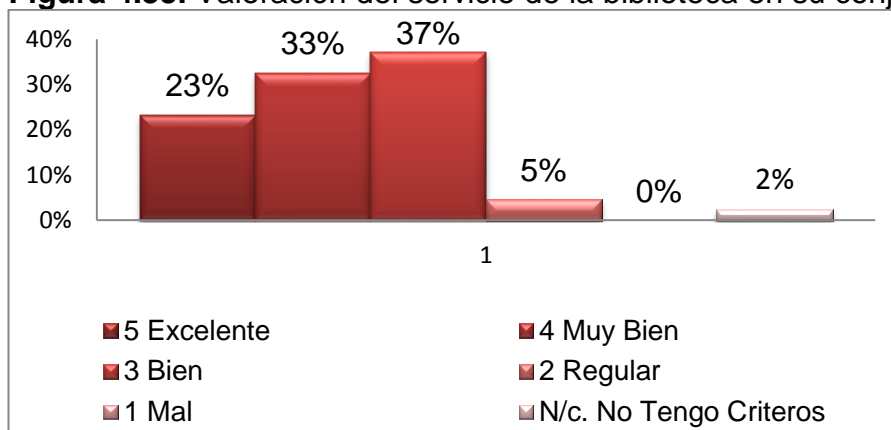


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Valore el servicio de la biblioteca en su conjunto

El servicio de la biblioteca en su conjunto ha recibido una evaluación satisfactoria por parte del 93%, fuera de este rango está un 5% que opina que es regular. El 2 % no tienen criterio. Ver figura 4.33.

**Figura 4.33.** Valoración del servicio de la biblioteca en su conjunto



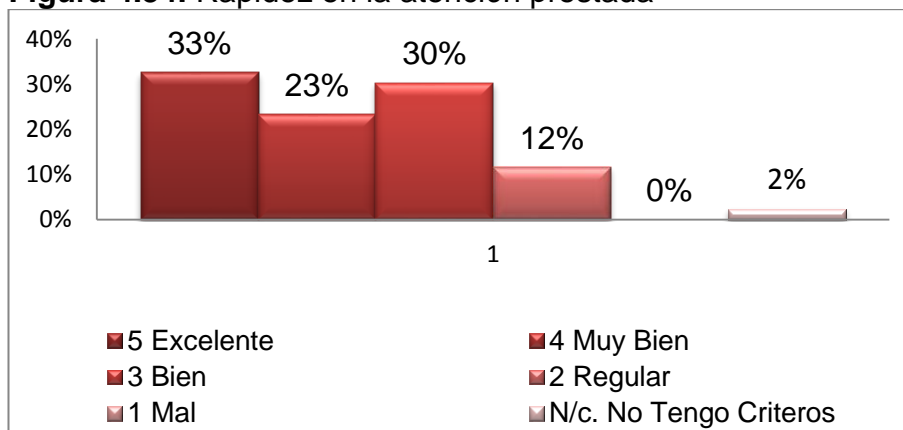
Fuente: Elaboración propia, 2016

### Características del personal de la biblioteca

#### Rapidez en la atención prestada.

La rapidez en la atención prestada es valorada por el 86% de los docentes entre excelente y bien. De forma contraria el 12% la califican de regular y el 2% no tienen criterio. Ver figura 4.34. Varios manifiestan que algunos se demoran en buscar el libro y atenderlo de forma general.

**Figura 4.34.** Rapidez en la atención prestada

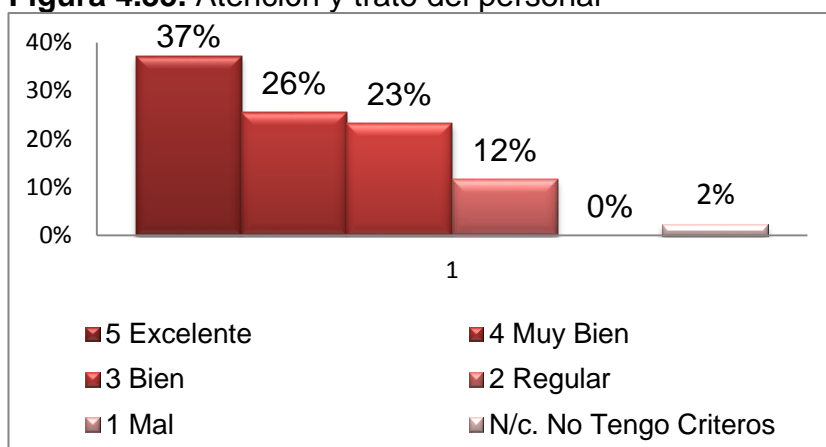


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Atención y trato del personal

Los docentes en su mayoría califican como excelente (37%) la atención y trato del personal de biblioteca y 49% entre muy bien y bien, un 12% manejan la opinión de que no son bien atendidos y tratados durante el servicio que reciben. Ver figura 4.35.

**Figura 4.35.** Atención y trato del personal

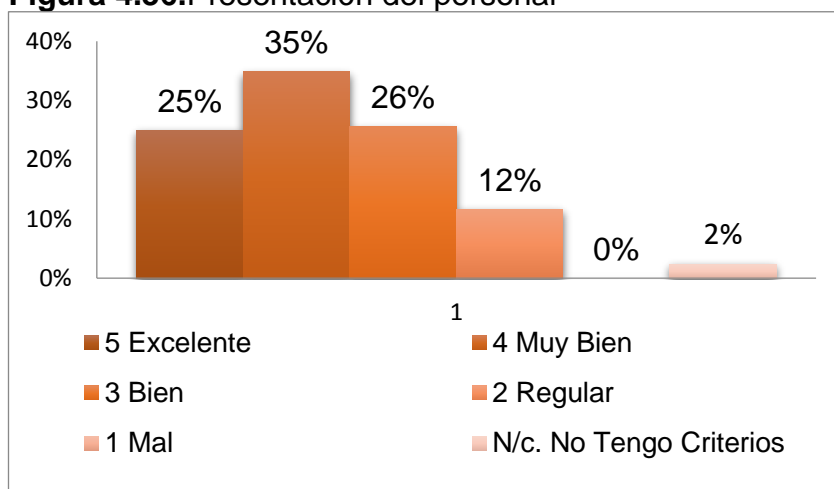


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Presentación del personal

El 86% de los docentes creen que el personal de biblioteca se encuentra presentable durante el servicio ofrecido. El 12% cree que debían estar mejor presentado porque algunos de ellos no están uniformados. Ver figura 4.36.

**Figura 4.36.** Presentación del personal

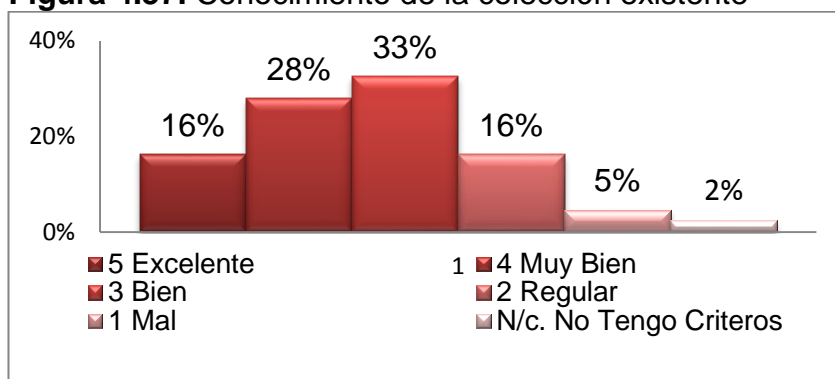


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Conocimiento de la colección existente

Los docentes encuestados indican en su mayoría con un 77% que están conformes con los conocimientos que tiene el personal de la colección existente y un 21 %, califica este aspecto de negativo y a pesar de no ser un valor muy alto es importante tenerlo en cuenta. Ver figura 4.37.

**Figura 4.37.** Conocimiento de la colección existente

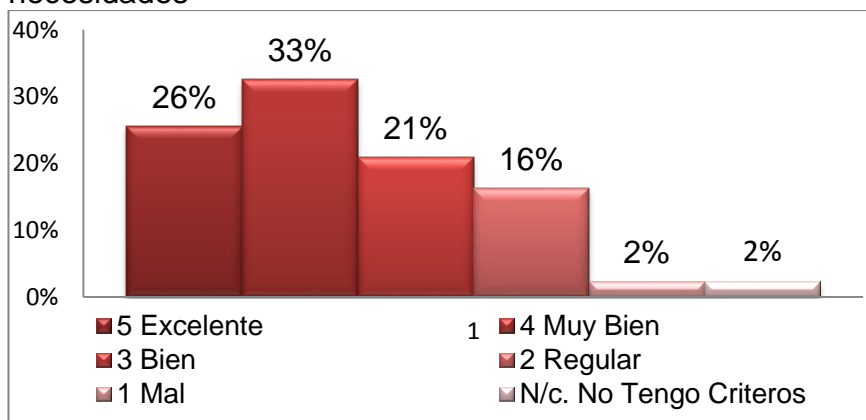


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Colaboración del personal de biblioteca antes sus necesidades

Sumando los resultados de las encuestas realizadas satisfactoriamente, 80% evalúan la colaboración que ofrece el personal de biblioteca de excelente, muy bien y bien. Indican un 18 % que no colaboran con los usuarios cuando tienen alguna necesidad durante el servicio. Ver figura 4.38.

**Figura 4.38.** Colaboración del personal de biblioteca antes las necesidades

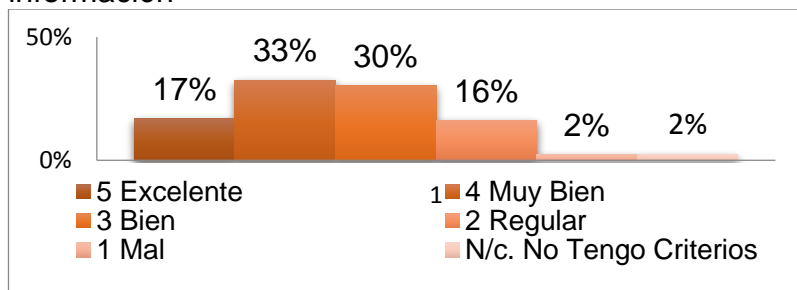


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información

El 18% de los docentes creen que el personal de biblioteca no posee la capacidad para enseñar a usar los servicios y fuentes de información. Estos criterios están en correspondencia con lo planteado anteriormente, pues el personal de biblioteca en su mayoría no tiene una formación a fin, y en ocasiones solo poseen un nivel de bachiller o técnico. Ver figura 4.39.

**Figura 4.39.** Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información

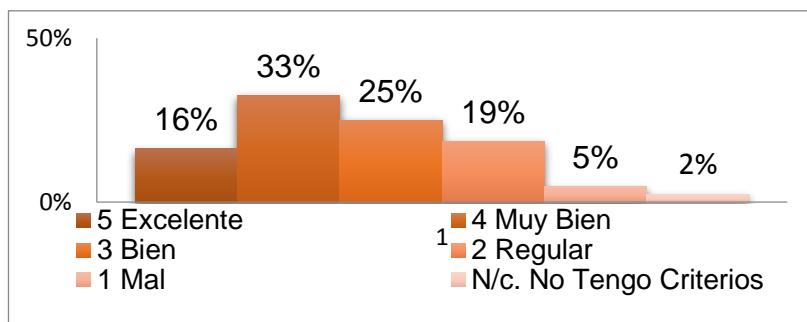


Fuente: Elaboración propia, 2016

### Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia

El 24% de los docentes encuestados no sienten que el personal de biblioteca tenga la capacidad suficiente para orientar en las fuentes bibliográficas existentes cuando son necesitados para la realización de trabajos de investigación o la docencia. Ver 4.40.

**Figura 4.40.** Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia



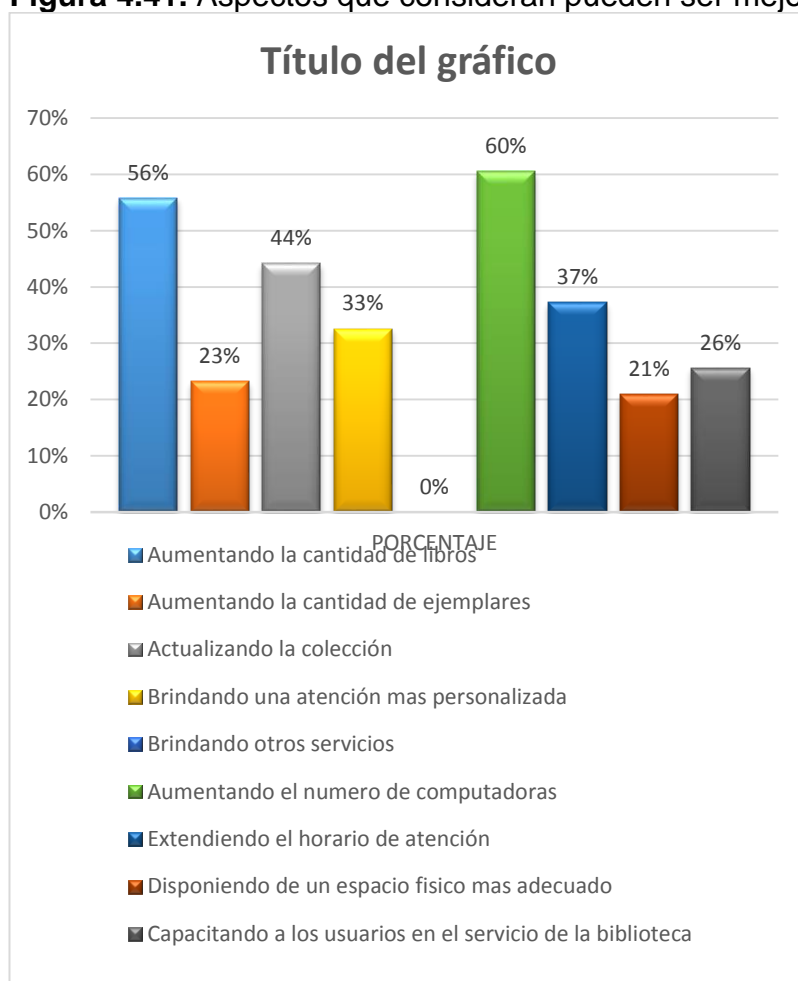
Fuente: Elaboración propia, 2016

Al finalizar la encuesta se utilizan preguntas abiertas para que los docentes expresen sobre aspectos que pueden ser mejorados según sus criterios y otras que están en función de determinar la aplicación de los títulos que posee la biblioteca en función de la docencia.

- **Aspectos considerados por los docentes encuestados que pueden ser mejorados en el servicio de biblioteca**

En el siguiente gráfico de la figura se indica los aspectos que a criterios de los docentes pueden ser mejorados, siendo los tres más importantes: el primero que necesitan más computadoras, el segundo un aumento de libros y el tercero que actualicen la colección.

**Figura 4.41.** Aspectos que consideran pueden ser mejorados



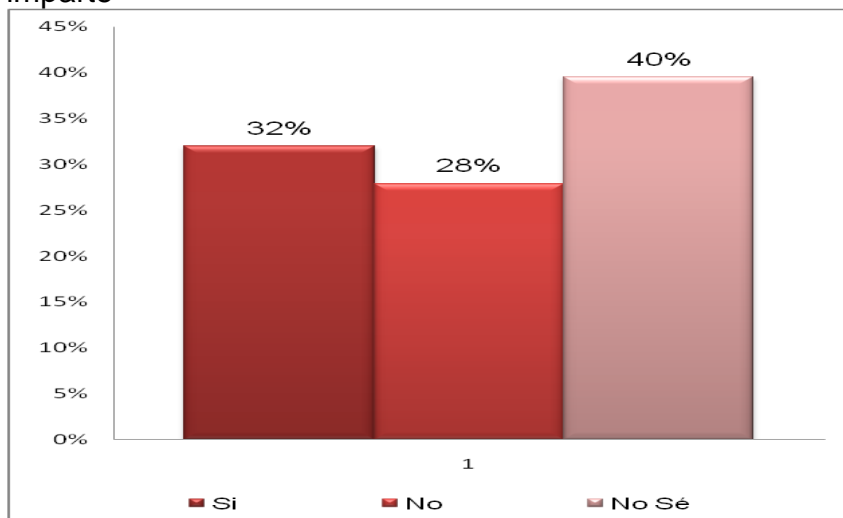
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

- **Criterios acerca de existe algún libro que pueda constituir bibliografía básica o complementaria de la materia que imparte y que éste no existe en la biblioteca**

El 32 % de los docentes consideran que si conocen de algún libro que puede ser bibliografía básica de la materia que imparte y sin embargo no se encuentra en existencia en la biblioteca, quiere esto decir que la gestión de compras de títulos para la biblioteca no siempre está en función de las necesidades reales de la docencia, aunque sin ser absolutos según los criterios de la dirección académica este es un punto que actualmente está valorando y perfeccionando.

Existe un 28 % que indica que no conocen de la existencia de un material que puede ser la bibliografía a utilizar en la asignatura que imparten. Y algo significativo resulta que un 40 % no sabe. Ver figura 4.42.

**Figura 4.42.** Conocimiento de los docentes sobre algún libro para constituir bibliografía básica o complementaria de la materia que se imparte



Fuente: Elaboración propia, 2016

Otro aspecto investigado a partir de la encuesta es la mayoría de los docentes no tienen información de cómo proceder si conocieran algún título o bibliografía que pueda constituir un material de importancia para

las asignaturas que imparten, sea de carácter básico o complementario. El resultado del procesamiento realizado con Microsoft Excel se muestra en el anexo 40.

#### **4.5. Determinación de las principales insatisfacciones que tienen los docentes acerca del servicio que brinda la biblioteca**

Una vez realizado el análisis de los resultados de la encuesta sobre la satisfacción que poseen los docentes sobre servicio que brinda la biblioteca del ITB, se pone de manifiesto que existe un gran número de aspectos con los cuales se encuentran insatisfecho y algunos aunque no con porcentajes muy altos si están latentes. Teniendo en cuenta esto es necesario determinar cuáles ítems medidos son más representativos o son críticos en el servicio. Para el análisis se utiliza la técnica de Pareto, la cual fue explicada en el capítulo III. La relación de los mismos y su porcentaje de insatisfacción se presentan por separado, un análisis se hace para aspectos relacionados con la biblioteca y el segundo para la evaluación del personal de biblioteca. El análisis de ambos se muestra en el anexo 41 y 42, respectivamente. Los gráficos de Pareto se muestran en las figuras 4.43 y 4.44.

**Cuadro 4.3.** Análisis de Pareto relacionados con la biblioteca

<b>Variables evaluadas</b>	<b>Cantidad de Insatisfacción</b>	<b>% RELAT.</b>	<b>% ACUMUL.</b>
3.3	13	8,90	8,90
3.4	13	8,90	17,80
3.2	11	7,53	25,34
3.13	11	7,53	32,87
3.10	10	6,85	39,72
3.12	10	6,85	46,57
3.1	9	6,16	52,74
3.6	8	5,48	58,22
3.7	8	5,48	63,69
3.8	8	5,48	69,17
3.11	8	5,48	74,65
3.14	8	5,48	80,13



3.15	8	5,48	85,61
3.16	6	4,11	89,72
3.17	6	4,11	93,83
3.9	5	3,42	97,26
3.5	2	1,37	98,63
3.18	2	1,37	100
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, 2016

La figura presenta el gráfico resultado del análisis 20 por 80, es decir el 20 % de criterios que los docentes evaluaron entre regular y mal de todos los aspectos medidos y que representan el 80 % del total de criterios obtenidos.

**Figura 4.43.** Gráfico de Pareto relacionados con la biblioteca



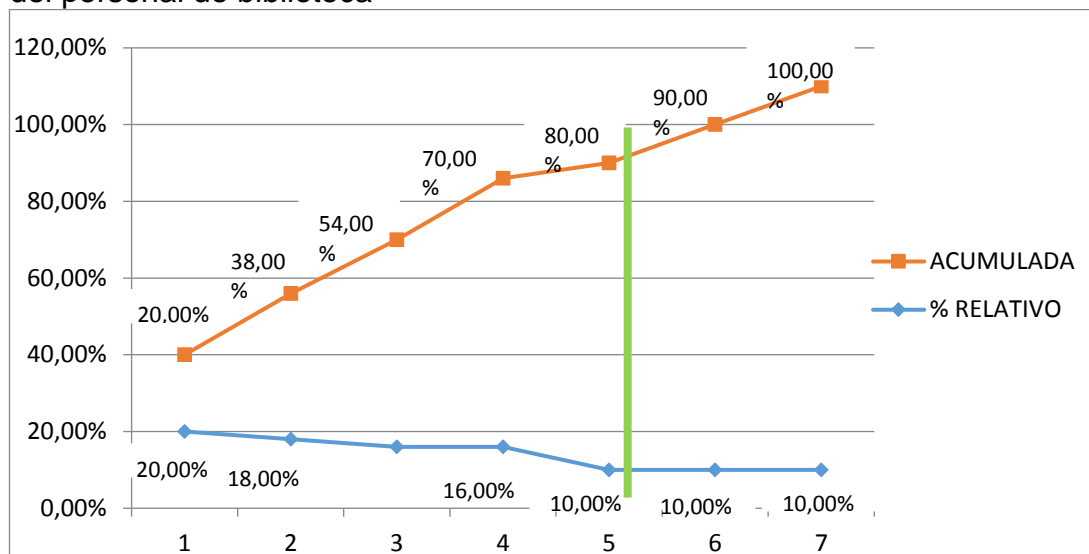
Fuente: Elaboración propia, 2016

**Cuadro 4.4.** Análisis de Pareto relacionado con la evaluación del personal de biblioteca

Variables evaluadas	Insatisfacción	% RELAT.	% ACUMUL.
4.7	10	20	20
4.4	9	18	38
4.5	8	16	54
4.6	8	16	70
4.1	5	10	80
4.2	5	10	90
4.3	5	10	100
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, 2016

**Figura 4.44.** Gráfico de Pareto relacionado con la evaluación del personal de biblioteca

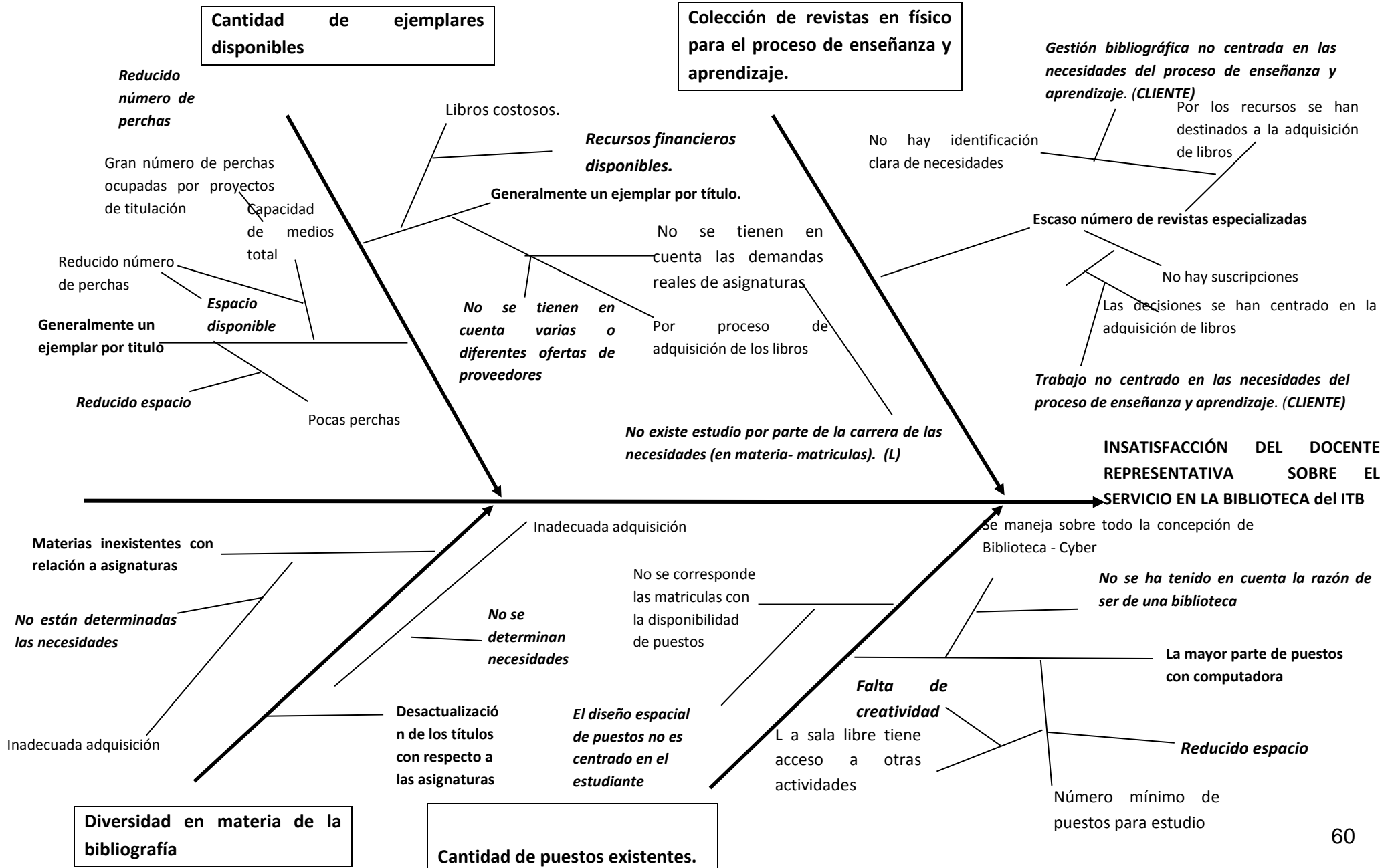


Fuente: Elaboración propia, 2016

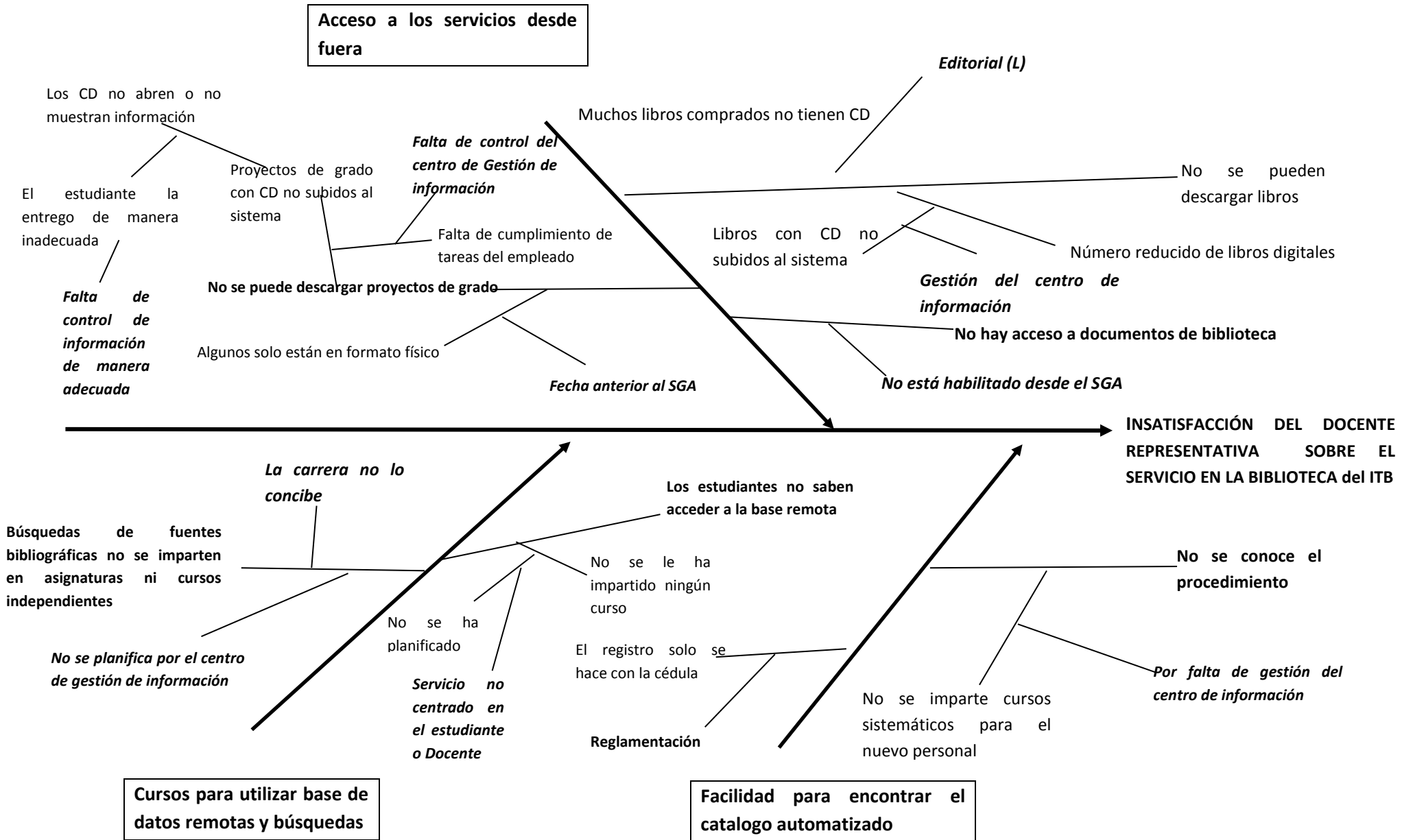
#### 4.6. Definición de las causas raíces que ocasionan los aspectos críticos o insatisfacciones más representativos

Una vez determinadas las insatisfacciones más representativas o los aspectos del servicio críticos, se definen las causas que ocasionan dichas insatisfacciones, hasta llegar a las causas raíces. El análisis se hace utilizando el diagrama causa efecto o la espina de pescado. Se muestran en las figuras siguientes diferentes diagramas que recogen los análisis de las diferentes insatisfacciones. Ver figuras de la 4.45 a la 4.50.

**Figura 4.45. Diagrama de Causa y efecto**



**Figura 4.46. Diagrama de Causa y efecto**



**Figura 4.47. Diagrama de Causa y efecto**

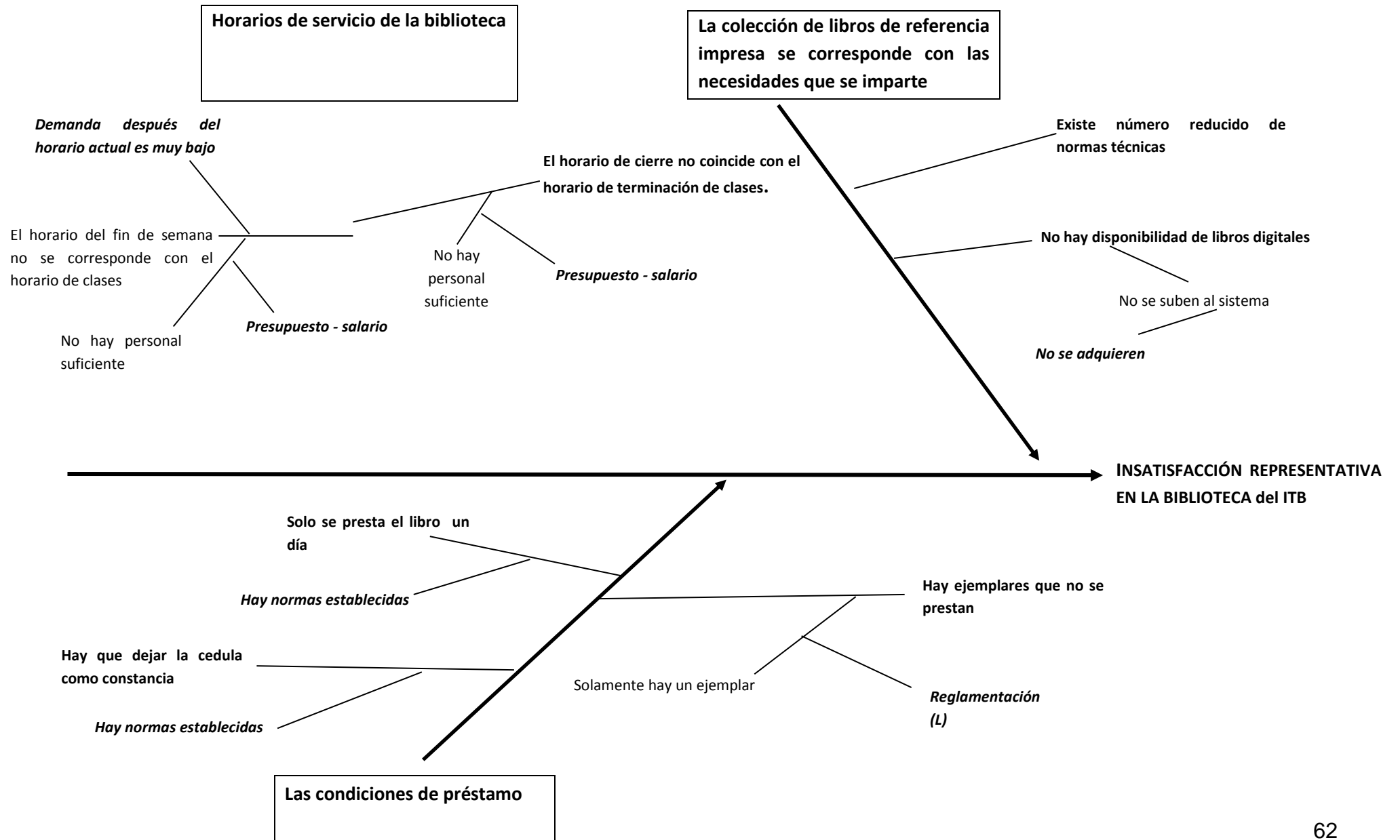


Figura 4.48. Diagrama de Causa y efecto

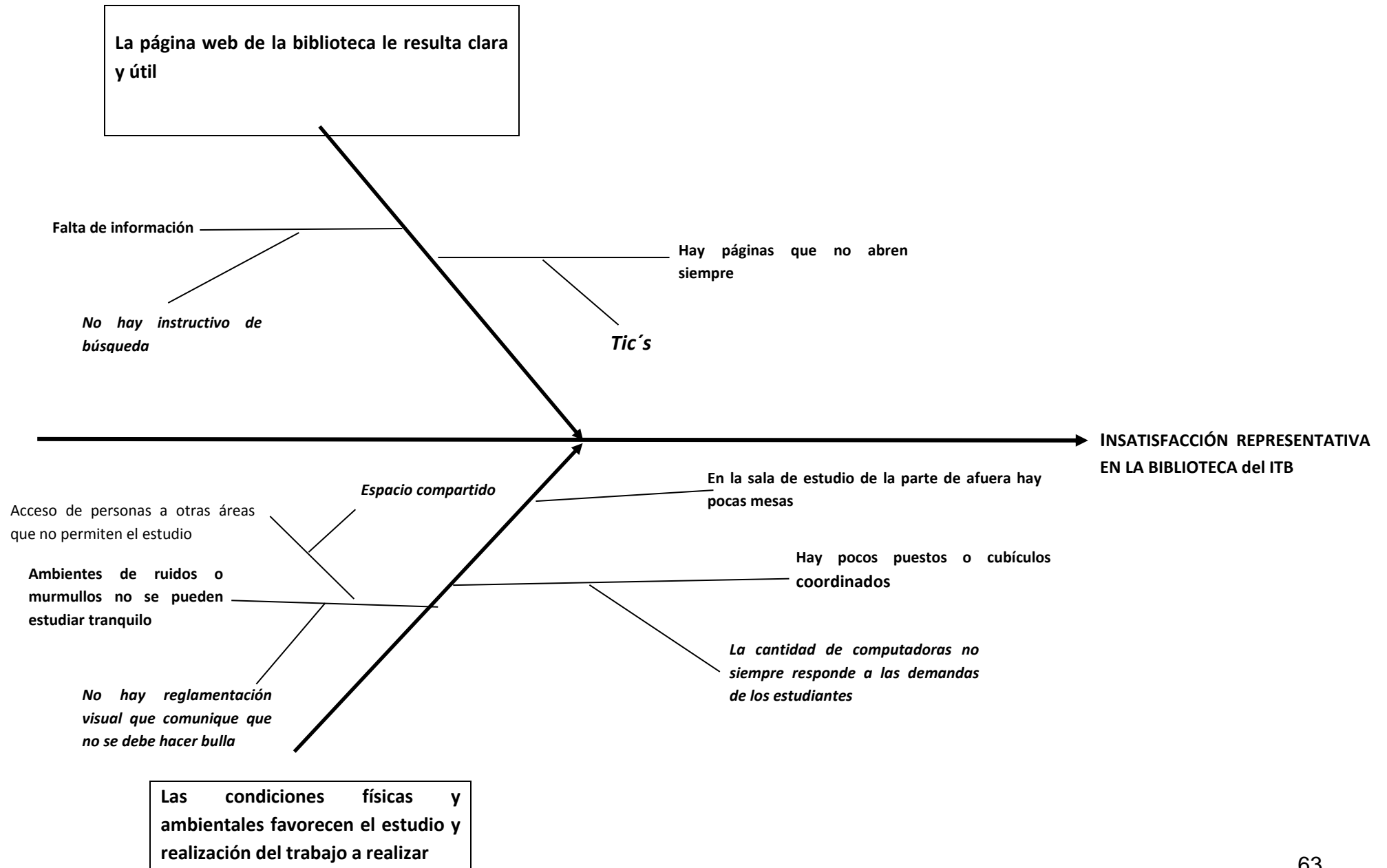


Figura 4.49. Diagrama de Causa y efecto

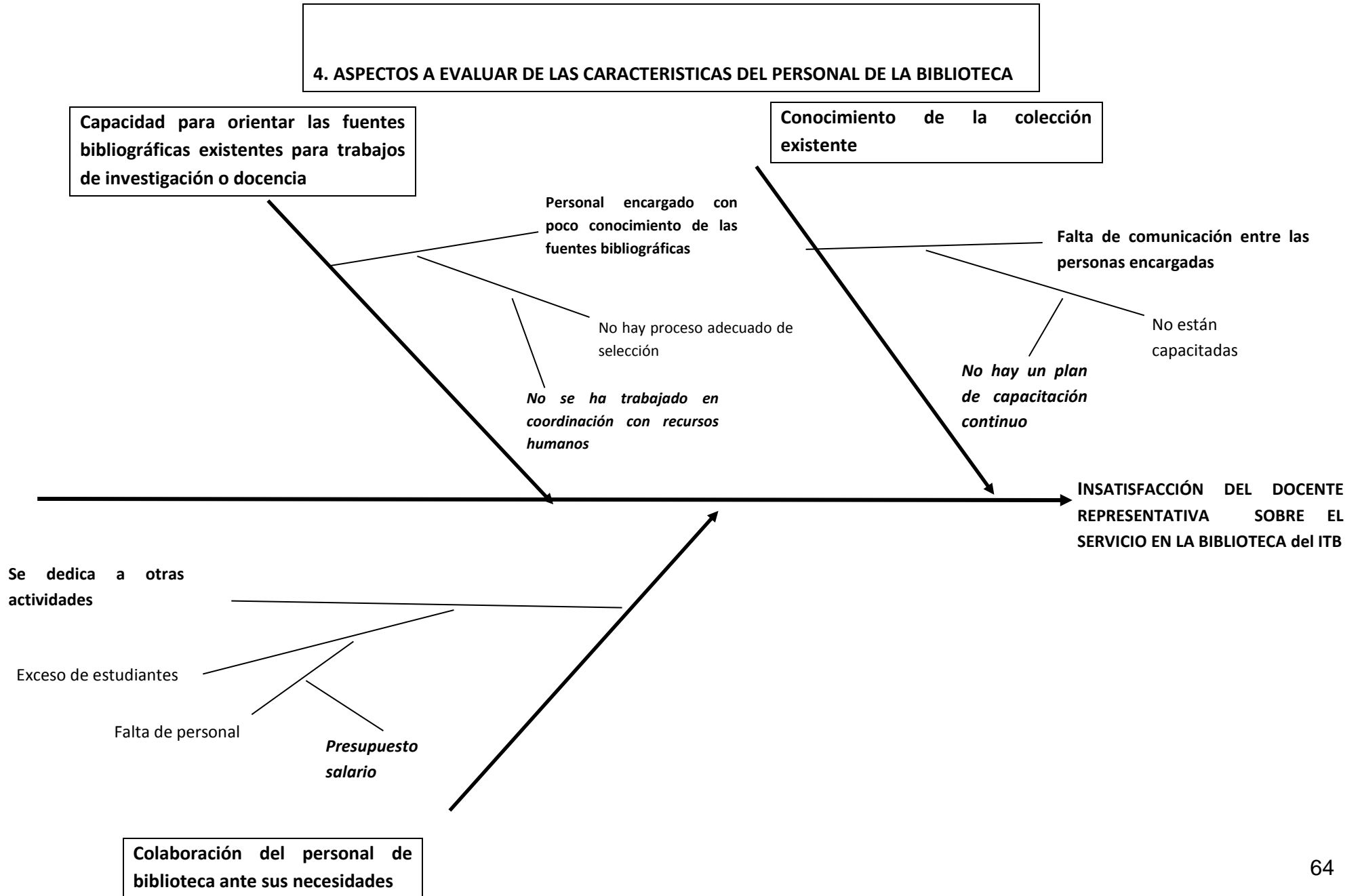
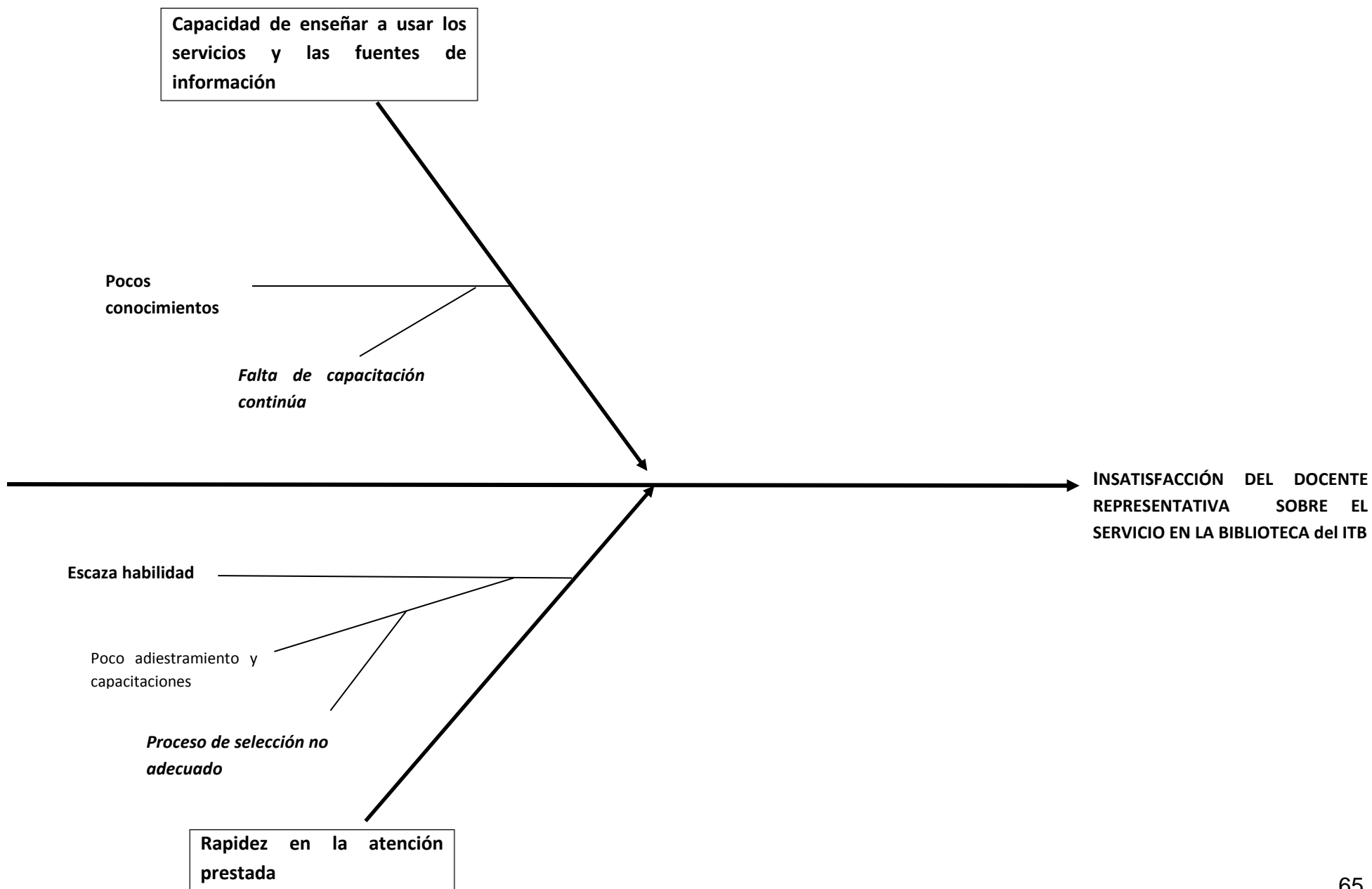


Figura 4.50. Diagrama de Causa y efecto





Después de realizado el análisis se relacionan a continuación las causas raíces que están ocasionando las principales insatisfacción.

**Cuadro 4.5.** Causas raíces que están ocasionando las principales insatisfacciones

<b>Causas definidas</b>	<b>Prioridad</b>
Recursos financieros disponibles	11
Gestión bibliográfica no centrado en las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje	1
Escaso número de revistas especializadas y normas técnicas	2
Reducido número de perchas	7
Espacio disponible	5
El diseño espacial de puestos no es centrado en el estudiante	6
Gestión del centro de información	9
Reglamentación	10
No se ha trabajado en coordinación con recursos humanos para la selección	8
Capacitación del personal de biblioteca	3
Capacitación para acceder a bases de datos remotas	4

**Fuente:** Elaboración propia 2016

De los aspectos anteriores los directivos de investigaciones y vicerrectores en un trabajo en equipo asignan prioridad, las cuales son tomadas en cuenta para las propuestas del plan de acción de este trabajo. En la definición del mismo tuvo una participación directa la

directora de investigaciones y el coordinador del CEGESCYT. Las mismas se muestran a continuación.

**Propuesta 1.** Gestionar la bibliografía de acuerdo a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje

Para gestionar la bibliografía se propone ejecutar un plan de gestión de las bibliográficas, la cual debe constituir un instrumento de trabajo para la biblioteca, articulado junto a los demás elementos de la gestión institucional.

La gestión de la colección consiste en coordinar y facilitar el proceso de selección, adquisición y limpieza de los fondos, control del presupuesto, evaluación del acceso y uso, políticas de preservación y conservación de todo tipo de materiales.

La propuesta solo abarca la gestión en lo que respecta a la selección y adquisición de la colección basada fundamentalmente en el estudio de las necesidades informativas reales de la comunidad de usuarios.

El plan que se propone además está orientado a la mejora continua, es evaluable, dinámico y puede ser constantemente actualizado. El mismo debe garantizar que:

- El cumplimiento de los objetivos institucionales en cuanto a la formación integral de los estudiantes como razón de ser de la institución, la profesionalización de los docentes, además de la satisfacción de otras necesidades de todos los usuarios en su totalidad.
- La colección adquirida proporcione materiales que realmente sirvan de apoyo a la docencia y la investigación.
- Se disponga de varios ejemplares de los libros más utilizados, así como facilitar al máximo el acceso a los recursos electrónicos.

Para ello debe mantenerse un análisis periódico de la frecuencia de registro de cada ejemplar. Se sugiere utilizar el método ABC.

- Análisis del presupuesto que asegure, al menos, el mantenimiento de la colección sobre todo aquellas bibliografías orientadas a soportar las necesidades de estudio, docencia y de las líneas de investigación.
- En caso de que se inicien nuevas carreras el plan de gestión garantizará que la biblioteca adquiera un fondo bibliográfico adecuado.

El proceso de selección y adquisición del plan de gestión de los fondos bibliográficos incluye las actividades siguientes:

- Elaboración de la proyección de manera consciente a partir de necesidades reales de las materias en cada carrera.
- Realización de la búsqueda de proveedores y selección de acuerdo a precios, facilidades de compras y entregas.
- Análisis con respecto al presupuesto destinado a la compra de recursos bibliográficos.
- Análisis y aprobación por la coordinación del CEGESCYT, la dirección de Investigaciones y el vicerrectorado docente.
- Ser revisado periódicamente e ir actualizando de acuerdo a nuevas necesidades
- Evaluación de la colección existente.

**Responsables:** CEGESCYT y departamento de investigaciones.

**Fecha de cumplimiento:** Todos los años.

Es necesario definir algunos términos:

### **La colección bibliográfica**

Es aquella que está integrada por el total de fondos bibliográficos y documentales del Instituto, que garantizan las necesidades de estudio, de aprendizaje, la docencia y la investigación de la comunidad estudiantil, docente y público en general, independiente del lugar y soporte en que se

encuentren, las formas de adquisición y que deberán ser registrada según lo establecido.

### **Fondos bibliográficos**

Es el lugar ideal donde se agrupa toda la producción intelectual y científica formada por profesionales que la biblioteca tiene a disposición de los usuarios.

### **Títulos de la colección**

Son una gama de procedimientos, cuya objetivo es poner a disposición del público los libros por títulos de colección y estos se los puede obtener mediante consulta desde un fichero en el cual podremos ingresar y ver los títulos desde dentro y fuera del campus.

### **Ejemplares de la colección**

Son duplicados de un mismo autor que se ponen a disposición de los usuarios de la biblioteca.

### **Propuesta 2. Gestión de publicaciones periódicas**

La gestión de publicaciones periódicas en cualquier formato, se llevará a cabo de acuerdo al procedimiento siguiente:

- Investigar las revistas existentes relacionadas con las diferentes materias de las carreras, frecuencia de salidas, precios, formas de suscripción, Asimismo se valorará la calidad del editor o entidad patrocinadora
- Verificar el presupuesto disponible
- Dar prioridad a las revistas a adquirir según el precio a las materias más necesarias.
- Definir revistas a suscribirse.

**Responsables:** CEGESCYT y departamento de investigaciones.

**Fecha de cumplimiento:** Todos los años.

### **Propuesta 3.** Plan de capacitación de bibliotecarios

El plan de capacitación que se propone para los empleados de la biblioteca debe proporcionar:

- La capacidad de comprender las necesidades de los usuarios
- La capacidad de cooperar con personas y grupos de usuarios
- El conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural
- El conocimiento acerca del material que constituye los fondos de la biblioteca y modos de acceder a ellos
- La capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces
- Aptitudes de organización
- Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas
- El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

**Responsables:** CEGESCYT y departamento de investigaciones.

**Fecha de cumplimiento:** Todos los años.

#### **Fases del plan de capacitación:**

1. Realizar un diagnóstico para determinar las principales falencias relacionadas con catalogación de la colección, actitudes frente a la atención al cliente, conocimiento y familiarización con el fondo documental de la biblioteca, conocimientos en motores de búsquedas, entre otros más.
2. Planificación del plan de capacitación.  
La capacitación se impartirá en cuatro módulos fundamentales, con contenidos distribuidos en:

### **Módulo 1. Aspectos generales y de funcionamiento de la biblioteca**

- Funciones del bibliotecario
- Reglamento de la biblioteca

### **Módulo 2. Aspectos técnicos de funcionamiento**

- Definición de fondos bibliográficos, títulos, ejemplares.
- Catalogación de la colección del ITB
- Clasificación, conservación y depuración de los fondos bibliográficos

### **Módulo 3: Clientes de la biblioteca. Estudiantes, docentes y otros.**

- Conocer a los usuarios sus necesidades de información  
Conocer la biblioteca y sus posibilidades. Carreras y principales materias por carreras
- Aspectos básicos de servicios bibliotecarios y atención a clientes.

### **Módulo 4: Búsqueda de información**

- Motores de búsqueda bibliográfica
- Bases de datos de información científica

**Responsables:** CEGESCYT y departamento de investigaciones.

**Fecha de cumplimiento:** 1 vez a la semana durante 1 mes.

Las propuestas están encaminadas en todo momento a garantizar la satisfacción del cliente, en este caso los docentes.

## CONCLUSIONES

- El proceso de servicio actual de la Biblioteca del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, de la ciudad de Guayaquil, incide en el proceso de enseñanza aprendizaje, donde los docentes tienen como insatisfacciones principales:

La bibliografía de que dispone la biblioteca en cantidad de ejemplares (30%), si la colección de revistas en papel son fuentes para el proceso de enseñanza (30%), la bibliografía de que dispone la biblioteca en diversidad de materias (26%), la cantidad existente de puestos de lectura o estudio (26%), capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia (24%), conocimiento de la colección existente (21%).

- Dentro de las principales detectadas en el análisis que hoy están provocando las insatisfacciones que tienen los docentes sobre los servicios de la biblioteca se encuentran la gestión de los fondos bibliográficos no centrados en el cliente, relacionados la gestión casi nula de la adquisición de publicaciones periódicos de apoyo a la docencia, y por último la preparación y formación del personal de biblioteca.
- Las propuestas de acciones contribuyen a elevar la satisfacción de los docentes respecto al servicio que brinda la biblioteca, aplicando el plan de gestión de la colección, la gestión de las publicaciones periódicas y el plan de capacitación para todos los empleados e biblioteca.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda llevar a cabo el plan de mejoras propuesto en este proyecto investigativo, definidos de acuerdo a cada una de las falencias por optimizar en la biblioteca del instituto,
- Se debe hacer un análisis detallado de las restantes insatisfacciones detectadas por parte de los docentes, determinando las causas que las provocan para poder plantear nuevas acciones de mejoras.



## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

- Arango, L. (2010). Obtenido de <http://www.banrepccultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq03.htm>
- Arias, F. G. (Febrero de 2006). Obtenido de <http://datateca.unad.edu.co/>
- Ballau. (1991).
- Bolivariano, I. T. (2016). *Somos mas ITB*. Obtenido de [www.bolivariano.edu.ec](http://www.bolivariano.edu.ec)
- Bradomín. (2006). *HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS*. España.
- Dominguez, J. (17 de marzo de 2005). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/diferencias-producto-servicio/>
- Ecured, R. (1995). Duarte Barionuevo. *EcuRed*, [http://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](http://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios).
- Ecured, R. (1995). LAMARQUE, Danielle. *EcuRed*, [http://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](http://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios).
- Garcia, L. (2009). *Servicio de referencia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_referencia](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_referencia)
- Goethe, j. w. (2013). *Todo Libro Antiguo*. Obtenido de <http://www.todolibroantiguo.es/historia-bibliotecas/edad-antigua.html>
- Gomez, S. (2006). *servicio de atencion al cliente*. Obtenido de servicio de atencion al cliente : <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Gonzalez, A. (2010). *www.fundibeq.org*. Obtenido de [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/Reserva\\_Profesores/alicia\\_gonzalez\\_educ\\_525/diagrama\\_de\\_pareto.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/Reserva_Profesores/alicia_gonzalez_educ_525/diagrama_de_pareto.pdf)
- Gronroos. (1994). *Monografías .com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos73/marco-teorico-referencial-metodologia-servperf/marco-teorico-referencial-metodologia-servperf2.shtml>
- Hernandez, F. y. (1996). Obtenido de [catarina.udlap](http://catarina.udlap.mx).
- Martínez, J. (2006). *www.liderazgoymercadeo.com*. Obtenido de [http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo\\_tema.asp?id=52](http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo_tema.asp?id=52)
- Matías, M. (15 de Mayo de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/diagramas-causa-efecto-pareto-y-de-flujo-elementos-clave/>
- Merlo. (2000). *El servicio bibliotecario de referencia*. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/0>

- Novelle, L. (30 de mayo de 2013). *biblogtecarios*. Obtenido de <http://www.biblogtecarios.es/lauranovelle/historia-del-libro-ii-las-bibliotecas-en-grecia-y-roma/>
- Nuñez, H. (. (6 de mayo de 2011). *servicio de atencion al cliente*. Obtenido de servicio de atencion al cliente: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Pereiro, J. (18 de marzo de 2008). Obtenido de [http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001)
- Pérez. (1996). *eumed.net*. Obtenido de BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/249/7.htm>
- Philip, K. (2003). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas2.shtml>
- s.a. (2015). *Informe de Balance de Resultados Dirección de Investigaciones. Año 2015*. Guayaquil.
- Sánchez, E. M. (1999). *UHU*. Obtenido de UHU: <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>
- Taylor. (1994). *Aiteco*. Obtenido de <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Thompson, G. y. (1994). *monografías .com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos73/marco-teorico-referencial-metodologia-servperf/marco-teorico-referencial-metodologia-servperf2.shtml>
- Tolozano, R. (2016).
- Vavra, T. (2003). *como medir la satisfaccion del cliente*. FC EDITORIAL.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### ENCUESTA

El Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología tiene interés en evaluar la satisfacción de los docentes acerca de los servicios que brinda la Biblioteca, con el objetivo de perfeccionar el trabajo en función sus necesidades, para ello solicitamos de usted que responda esta encuesta.

Unidad Académica: \_\_\_\_\_

Carrera: \_\_\_\_\_

Materias que ha impartido (Las más frecuentes):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 1. ¿Con qué frecuencia visita nuestras bibliotecas?

- \_\_\_\_\_ 1 vez a la semana
- \_\_\_\_\_ Dos veces al mes
- \_\_\_\_\_ 1 vez al mes
- \_\_\_\_\_ Solo cuando comienza una materia
- \_\_\_\_\_ Cuando necesito orientar un deber, trabajo investigativo, etc.
- \_\_\_\_\_ Nunca

#### 2. En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:

4- Siempre 3- Casi siempre 2- Pocas veces 1- Nunca N/c- No tengo criterio

Aspecto a evaluar	Frecuencia de utilización				
	4	3	2	1	N/c
Preparar sus clases					
Auto prepararse para sus clases					
Durante algún ejercicio de clase					
Orientar el estudio independiente					
Orientar la realización de trabajos de clases y/o evaluación					

Para trabajos relacionados con su preparación de maestría y/o doctorado					
Autoprepararse profesionalmente					
Para aumentar su acervo cultural					
Solo como lugar de estudio					
Otros (Acceder internet, etc.)					

### 3. Evalúe los siguientes aspectos:

5 (Excelente) 4 (Muy bien) 3 (Bien) 2 (Regular) 1 (Mal) N/c (No tengo criterios)

Aspecto a evaluar	5	4	3	2	1	Nc
La colección de libros de referencia impresa se corresponde con las necesidades de las materias que usted imparte						
La bibliografía de que dispone la biblioteca en diversidad de materias						
La bibliografía de que dispone la biblioteca en cantidad de ejemplares						
Sí la colección de revistas en papel son fuentes para el proceso de enseñanza						
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)						
La facilidad para encontrar en el catálogo automatizado la fuente bibliográfica que necesita						
Satisfacción con los horarios de servicios de la biblioteca						
Las condiciones de préstamo						
Facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles (bases de datos, revistas						

electrónicas, libros electrónicos)						
Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios desde fuera del Instituto						
La página web de la Biblioteca le resulta clara y útil						
La realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías						
La cantidad existentes de puestos de lectura o estudio						
Las condiciones físicas y ambientales de la Biblioteca favorecen el estudio o realización del trabajo que usted va a realizar						
Infraestructura informática y tecnológica existente						
Estado técnico de las computadoras						
Cumple sus expectativas el servicio de Biblioteca						
Valore el servicio de Biblioteca en su conjunto						

**4. Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca.**

5 (Excelente) 4 (Muy bien) 3 (Bien) 2 (Regular) 1 (Mal) N/c (No tengo criterios)

<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Nc</b>
Rapidez en la atención prestada						
Atención y trato del personal						
Presentación del personal						
Conocimiento de la colección existente						
Colaboración del personal de biblioteca ante						

sus necesidades						
Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información						
Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia						

**5. ¿Cuáles aspectos usted considera podrán ser mejorados?**

(Enumere un máximo de 3 alternativas, siendo 1 la más importante).

- \_\_\_ Aumentando la cantidad de libros
- \_\_\_ Aumentando la cantidad de ejemplares
- \_\_\_ Actualizando la colección
- \_\_\_ Brindando una atención más personalizada
- \_\_\_ Brindando otros servicios.

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

- \_\_\_ Aumentando el número de computadoras
- \_\_\_ Extendiendo el horario de atención ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

- \_\_\_ Disponiendo de un espacio físico más adecuado
- \_\_\_ Capacitando a los usuarios en los servicios de biblioteca (bases de datos remotas)

**6. Le agradeceríamos si tiene algún criterio acerca del trabajo de la biblioteca de forma general lo exponga a continuación o igual si quiere emitir alguna sugerencia**

---



---

**7. ¿Considera que existe algún libro que puede constituir bibliografía básica o complementaria de la materia que imparte y no existe en la biblioteca?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

No sé \_\_\_\_\_

¿Cuál? (Especifique datos)

---

---

¿Sabe Ud. que procedimiento seguir cuando detecta que hay un libro u otra fuente que constituye una fuente bibliográfica básica o complementaria para su asignatura y no está en existencia en la biblioteca?

---

---

---

---



## ANEXO 2. FRECUENCIA DE VISITAS EN LA BIBLIOTECA

1.-¿Con qué frecuencia visita nuestras bibliotecas?						
# de Persona	1 vez a la semana	2 veces al mes	1 vez al mes	Solo cuando comienza una materia	Cuando necesito orientar un deber, trabajo investigativo, etc	Nunca
1			1			
2					1	
3	1					
4		1				
5					1	
6		1				
7	1					
8					1	
9					1	
10				1		
11		1				
12						1
13	1					
14		1				
15			1			
16		1				
17	1					
18	1					
19		1				
20	1					
21					1	
22				1		
23			1			
24					1	
25			1			
26					1	
27		1				
28		1				
29					1	
30	1					
31					1	
32					1	
33		1				
34					1	
35				1		
36						1
37		1				
38	1					
39		1				
40						1
41		1				
42				1		
43					1	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
<b># de Persona</b>	<b>1 vez a la semana</b>	<b>2 veces al mes</b>	<b>1 vez al mes</b>	<b>Solo cuando comienza una materia</b>	<b>Cuando necesito orientar un deber, trabajo investigativo, etc</b>	<b>Nunca</b>
<b>43</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>28%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>28%</b>	<b>7%</b>

## ANEXO 3.MEDIDA QUE UTILIZAN LOS LIBROS PARA PREPARAR CLASES

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.1.- Preparar sus clases					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1				1	
2		1			
3	1				
4			1		
5			1		
6		1			
7	1				
8			1		
9			1		
10		1			
11		1			
12	1				
13		1			
14	1				
15			1		
16	1				
17					1
18				1	
19	1				
20		1			
21					1
22	1				
23			1		
24		1			
25	1				
26			1		
27		1			
28		1			
29		1			
30	1				
31		1			
32			1		
33	1				
34		1			
35			1		
36				1	
37			1		
38	1				
39	1				
40				1	
41				1	
42			1		
43			1		
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>27%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>

## ANEXO 4. MEDIDA QUE UTILIZAN LOS LIBROS PARA PREPARAR LAS CLASES

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:

2.2.- Auto prepararse para sus clases

# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1			1		
2		1			
3	1				
4			1		
5			1		
6	1				
7		1			
8			1		
9			1		
10		1			
11		1			
12	1				
13		1			
14	1				
15		1			
16	1				
17	1				
18				1	
19			1		
20		1			
21	1				
22	1				
23		1			
24		1			
25		1			
26					1
27		1			
28	1				
29	1				
30	1				
31		1			
32			1		
33				1	
34		1			
35			1		
36				1	
37			1		
38	1				
39	1				
40				1	
41			1		
42			1		
43		1			
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>30%</b>	<b>33%</b>	<b>26%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 5. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA DURANTE ALGUN EJERCICIO DE CLASE

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.3.- Durante algun ejercicio de clase					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1				1	
2		1			
3		1			
4		1			
5			1		
6		1			
7				1	
8		1			
9					1
10	1				
11	1				
12		1			
13			1		
14			1		
15			1		
16	1				
17					1
18				1	
19			1		
20			1		
21					1
22	1				
23		1			
24	1				
25		1			
26		1			
27	1				
28					1
29					1
30		1			
31		1			
32			1		
33	1				
34			1		
35		1			
36				1	
37			1		
38		1			
39		1			
40				1	
41				1	
42			1		
43		1			
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>16%</b>	<b>35%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>

## ANEXO 6. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA ORIENTAR EL ESTUDIO INDEPENDIENTE

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.4.- Orientar el estudio independiente					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1				1	
2		1			
3	1				
4		1			
5			1		
6	1				
7			1		
8	1				
9		1			
10	1				
11	1				
12		1			
13			1		
14	1				
15	1				
16	1				
17	1				
18			1		
19		1			
20		1			
21	1				
22		1			
23	1				
24		1			
25	1				
26		1			
27	1				
28		1			
29		1			
30	1				
31		1			
32			1		
33		1			
34	1				
35		1			
36				1	
37			1		
38		1			
39		1			
40	1				
41				1	
42	1				
43			1		
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

## ANEXO 7. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA ORIENTAR LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE CLASE Y/O EVALUACIONES

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.5.- Orientar la realizacion de trabajos de clase y/o evaluacion					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1				1	
2		1			
3		1			
4	1				
5			1		
6	1				
7			1		
8		1			
9			1		
10	1				
11	1				
12		1			
13			1		
14		1			
15		1			
16	1				
17		1			
18				1	
19			1		
20		1			
21	1				
22		1			
23					1
24	1				
25	1				
26					1
27	1				
28		1			
29	1				
30	1				
31		1			
32			1		
33	1				
34		1			
35	1				
36				1	
37			1		
38	1				
39	1				
40	1				
41				1	
42	1				
43		1			
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>

**ANEXO 8. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA TRABAJOS RELACIONADOS CON LA PREPARACIÓN DE MAESTRÍA Y/ O DOCTORADO**

2.-En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.6.- Para trabajos relacionados con su preparacion de maestria y/o doctorado					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1					1
2	1				
3			1		
4				1	
5			1		
6		1			
7				1	
8			1		
9				1	
10	1				
11	1				
12		1			
13		1			
14					1
15	1				
16		1			
17					1
18				1	
19			1		
20		1			
21	1				
22	1				
23					1
24	1				
25	1				
26				1	
27	1				
28				1	
29				1	
30		1			
31		1			
32		1			
33	1				
34	1				
35					1
36				1	
37			1		
38			1		
39					1
40				1	
41				1	
42	1				
43		1			
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
43	12	9	6	10	6
<b>PORCENTAJE</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>

## ANEXO 9. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA AUTO PREPARARSE PROFESIONALMENTE

2.- En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.7.- Autoprepararse profesionalmente					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1			1		
2	1				
3				1	
4			1		
5			1		
6		1			
7				1	
8			1		
9			1		
10			1		
11	1				
12					1
13	1				
14	1				
15			1		
16	1				
17					1
18				1	
19		1			
20		1			
21	1				
22	1				
23					1
24		1			
25		1			
26					1
27			1		
28		1			
29	1				
30		1			
31		1			
32		1			
33	1				
34	1				
35				1	
36				1	
37			1		
38	1				
39		1			
40				1	
41		1			
42		1			
43		1			
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
<b>43</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>



## ANEXO 10. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA AUMENTAR EL ACERVO CULTURAL

2.- En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.8.- Para aumentar su acervo cultural					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1				1	
2		1			
3		1			
4			1		
5			1		
6	1				
7				1	
8			1		
9				1	
10				1	
11	1				
12					1
13	1				
14		1			
15			1		
16		1			
17			1		
18				1	
19			1		
20			1		
21					1
22	1				
23		1			
24		1			
25		1			
26		1			
27			1		
28			1		
29	1				
30					1
31		1			
32		1			
33			1		
34		1			
35				1	
36				1	
37			1		
38		1			
39	1				
40				1	
41				1	
42				1	
43					1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14%</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>9%</b>

## ANEXO 11. MEDIDA EN QUE UTILIZAN LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA SOLO COMO LUGAR DE ESTUDIO

2.- En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.9.- Solo como lugar de estudio					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1					1
2		1			
3	1				
4			1		
5			1		
6					1
7			1		
8			1		
9				1	
10			1		
11	1				
12		1			
13		1			
14					1
15			1		
16	1				
17					1
18				1	
19					1
20			1		
21					1
22				1	
23			1		
24			1		
25		1			
26					1
27		1			
28			1		
29		1			
30					1
31		1			
32		1			
33	1				
34			1		
35			1		
36				1	
37				1	
38				1	
39					1
40				1	
41				1	
42				1	
43					1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
<b>43</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>9%</b>	<b>19%</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>

## ANEXO 12. MEDIDA EN QUE UTILIZA LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA PARA ACCEDER INTERNET, ETC.

2.- En qué medida utiliza los libros de nuestra biblioteca para:					
2.10.- Otros (Acceder internet, etc)					
# de Persona	4 - Siempre	3 - Casi siempre	2 - Pocas veces	1 - Nunca	N/C - No tengo criterio
1					1
2		1			
3		1			
4					1
5			1		
6	1				
7				1	
8		1			
9				1	
10			1		
11	1				
12				1	
13				1	
14					1
15		1			
16	1				
17	1				
18				1	
19				1	
20		1			
21					1
22	1				
23					1
24	1				
25		1			
26					1
27		1			
28					1
29	1				
30					1
31		1			
32	1				
33			1		
34		1			
35			1		
36				1	
37	1				
38			1		
39					1
40				1	
41				1	
42				1	
43					1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b># de Persona</b>	<b>4 - Siempre</b>	<b>3 - Casi siempre</b>	<b>2 - Pocas veces</b>	<b>1 - Nunca</b>	<b>N/C - No tengo criterio</b>
43	9	9	5	10	10
<b>PORCENTAJE</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>12%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>

**ANEXO 13. LA COLECCIÓN DE LIBROS DE REFERENCIA IMPRESA SE CORRESPONDE CON LAS NECESIDADES DE LAS MATERIAS QUE SE IMPARTE**

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.1.- La colección de libros de referencia impresa se corresponde con las necesidades de las materias que usted imparte						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4		1				
5				1		
6	1					
7		1				
8		1				
9		1				
10			1			
11		1				
12		1				
13				1		
14			1			
15		1				
16		1				
17	1					
18				1		
19		1				
20		1				
21	1					
22	1					
23				1		
24			1			
25			1			
26			1			
27			1			
28		1				
29		1				
30		1				
31		1				
32	1					
33		1				
34				1		
35			1			
36				1		
37			1			
38				1		
39		1				
40						1
41				1		
42			1			
43		1				
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12%</b>	<b>42%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 14. LA BIBLIOGRAFÍA DE QUE DISPONE LA BIBLIOTECA EN DIVERSIDAD DE MATERIAS.

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.2.- La bibliografía de que dispone la biblioteca en diversidad de materias

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4			1			
5				1		
6	1					
7		1				
8						1
9			1			
10		1				
11	1					
12			1			
13				1		
14				1		
15				1		
16	1					
17					1	
18			1			
19			1			
20			1			
21		1				
22		1				
23				1		
24		1				
25			1			
26				1		
27			1			
28			1			
29		1				
30		1				
31		1				
32		1				
33					1	
34			1			
35			1			
36				1		
37			1			
38			1			
39		1				
40						1
41				1		
42			1			
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>7%</b>	<b>26%</b>	<b>36%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>

## ANEXO 15. LA BIBLIOGRAFÍA DE QUE DISPONE LA BIBLIOTECA EN CANTIDAD DE EJEMPLARES.

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.3.- La bibliografía de que dispone la biblioteca en cantidad de ejemplares

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4			1			
5				1		
6	1					
7		1				
8						1
9			1			
10			1			
11		1				
12			1			
13				1		
14				1		
15			1			
16			1			
17						1
18				1		
19			1			
20			1			
21		1				
22			1			
23				1		
24		1				
25			1			
26				1		
27				1		
28		1				
29			1			
30	1					
31		1				
32		1				
33			1			
34				1		
35			1			
36				1		
37			1			
38				1		
39			1			
40						1
41				1		
42			1			
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
43	2	8	17	13	0	3
<b>PORCENTAJE</b>	<b>5%</b>	<b>19%</b>	<b>39%</b>	<b>30%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>

## ANEXO 16. SI LA COLECCIÓN DE REVISTAS EN PAPEL SON FUENTES PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA.

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.4.- Sí la colección de revista en papel son fuentes para el proceso de enseñanza

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2		1				
3		1				
4			1			
5				1		
6	1					
7		1				
8		1				
9						1
10					1	
11		1				
12		1				
13					1	
14				1		
15			1			
16	1					
17					1	
18				1		
19			1			
20				1		
21		1				
22	1					
23				1		
24		1				
25		1				
26				1		
27				1		
28				1		
29			1			
30	1					
31		1				
32	1					
33						1
34			1			
35					1	
36			1			
37			1			
38			1			
39			1			
40						1
41			1			
42						1
43					1	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>

## ANEXO 17. LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS (BASES DE DATOS, REVISTAS ELECTRÓNICAS, LIBROS ELECTRÓNICOS)

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.5.- Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1		1				
2		1				
3		1				
4			1			
5			1			
6	1					
7		1				
8		1				
9						1
10	1					
11		1				
12			1			
13			1			
14		1				
15		1				
16	1					
17	1					
18		1				
19			1			
20			1			
21	1					
22	1					
23			1			
24			1			
25		1				
26				1		
27			1			
28				1		
29			1			
30	1					
31		1				
32		1				
33	1					
34		1				
35	1					
36		1				
37			1			
38			1			
39			1			
40		1				
41		1				
42			1			
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>21%</b>	<b>37%</b>	<b>35%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>



## ANEXO 18. LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR EN EL CATÁLOGO AUTOMATIZADO LA FUENTE BIBLIOGRÁFICA QUE NECESITA

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.6.- La facilidad para encontrar en el catalogo automatizado la fuente bibliográfica que necesita

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2		1				
3		1				
4			1			
5				1		
6	1					
7		1				
8		1				
9			1			
10	1					
11			1			
12			1			
13				1		
14			1			
15				1		
16	1					
17						1
18				1		
19				1		
20		1				
21		1				
22					1	
23			1			
24		1				
25		1				
26				1		
27		1				
28				1		
29			1			
30	1					
31		1				
32			1			
33		1				
34		1				
35	1					
36		1				
37			1			
38			1			
39			1			
40		1				
41		1				
42			1			
43		1				
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12%</b>	<b>38%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 19. SATISFACCIÓN CON LOS HORARIOS DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.7.- Satisfacción con los horarios de servicios de la biblioteca

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4				1		
5			1			
6	1					
7	1					
8		1				
9			1			
10	1					
11		1				
12				1		
13			1			
14				1		
15			1			
16	1					
17						1
18			1			
19				1		
20			1			
21		1				
22	1					
23			1			
24			1			
25		1				
26					1	
27			1			
28			1			
29		1				
30	1					
31		1				
32		1				
33	1					
34		1				
35	1					
36			1			
37			1			
38				1		
39				1		
40						1
41		1				
42	1					
43	1					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>

## ANEXO 20. CONDICIONES DE PRÉSTAMOS

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.8.- Las condiciones de préstamos

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2				1		
3		1				
4				1		
5				1		
6	1					
7	1					
8		1				
9				1		
10						1
11			1			
12		1				
13		1				
14			1			
15	1					
16		1				
17	1					
18				1		
19			1			
20			1			
21			1			
22	1					
23			1			
24				1		
25		1				
26						1
27		1				
28		1				
29		1				
30		1				
31		1				
32				1		
33			1			
34		1				
35	1					
36			1			
37			1			
38			1			
39			1			
40						1
41		1				
42	1					
43	1					
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
43	8	13	11	8	0	3
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>30%</b>	<b>25%</b>	<b>19%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>

**ANEXO 21. FACILIDAD DE ACCESO A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS DISPONIBLES (BASE DE DATOS, REVISTAS ELECTRÓNICAS, LIBROS ELECTRÓNICOS)**

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.9.- Facilidad de acceso a los recursos electrónicos disponibles (base de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4			1			
5				1		
6	1					
7		1				
8		1				
9						1
10	1					
11		1				
12		1				
13		1				
14			1			
15		1				
16	1					
17						1
18			1			
19				1		
20			1			
21	1					
22	1					
23			1			
24		1				
25			1			
26				1		
27			1			
28		1				
29			1			
30		1				
31		1				
32		1				
33					1	
34			1			
35	1					
36		1				
37			1			
38			1			
39		1				
40	1					
41		1				
42	1					
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>35%</b>	<b>30%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>

## ANEXO 22. FACILIDAD PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DESDE FUERA DEL INSTITUTO

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.10.- Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios desde fuera del instituto

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4				1		
5			1			
6	1					
7	1					
8		1				
9				1		
10	1					
11		1				
12		1				
13				1		
14				1		
15		1				
16	1					
17				1		
18			1			
19					1	
20						1
21		1				
22	1					
23					1	
24			1			
25			1			
26			1			
27			1			
28				1		
29			1			
30	1					
31		1				
32			1			
33			1			
34			1			
35	1					
36			1			
37			1			
38					1	
39			1			
40		1				
41		1				
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>16%</b>	<b>24%</b>	<b>35%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 23. LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA LE RESULTA CLARA Y UTIL

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.11.- La pagina Web de la biblioteca le resulta clara y util

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4			1			
5			1			
6	1					
7	1					
8		1				
9				1		
10						1
11	1					
12			1			
13				1		
14				1		
15				1		
16	1					
17						1
18			1			
19					1	
20			1			
21		1				
22	1					
23						1
24		1				
25			1			
26			1			
27		1				
28		1				
29			1			
30	1					
31		1				
32	1					
33			1			
34		1				
35	1					
36		1				
37			1			
38				1		
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>

## ANEXO 24. LA REALIZACIÓN DE CURSOS PARA UTILIZAR BASES DE DATOS REMOTAS, BUSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS POR DIFERENTES VÍAS

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.12.- La realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4					1	
5				1		
6	1					
7		1				
8			1			
9						1
10						1
11		1				
12		1				
13			1			
14					1	
15				1		
16	1					
17					1	
18			1			
19					1	
20			1			
21		1				
22	1					
23						1
24		1				
25			1			
26			1			
27				1		
28			1			
29			1			
30		1				
31		1				
32	1					
33		1				
34		1				
35	1					
36		1				
37			1			
38				1		
39			1			
40						1
41		1				
42			1			
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

## ANEXO 25. LA CANTIDAD EXISTENTE DE PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.13.- La cantidad existente de puesto de lectura o estudio

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2				1		
3		1				
4					1	
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9			1			
10		1				
11	1					
12			1			
13			1			
14			1			
15	1					
16	1					
17					1	
18				1		
19			1			
20			1			
21		1				
22	1					
23		1				
24			1			
25		1				
26		1				
27				1		
28		1				
29			1			
30	1					
31		1				
32		1				
33		1				
34			1			
35			1			
36					1	
37			1			
38					1	
39		1				
40		1				
41		1				
42				1		
43					1	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
43	6	14	12	6	5	0
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>	<b>28%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>



**ANEXO 26. LAS CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA FAVORECEN EL ESTUDIO O REALIZACIÓN DEL TRABAJO QUE USTED VA A REALIZAR**

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.14.- Las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca favorecen el estudio o realización del trabajo que usted va a realizar						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criterios
1		1				
2				1		
3	1					
4					1	
5			1			
6					1	
7	1					
8		1				
9		1				
10	1					
11	1					
12			1			
13		1				
14		1				
15	1					
16	1					
17	1					
18				1		
19			1			
20			1			
21	1					
22	1					
23		1				
24		1				
25		1				
26		1				
27				1		
28			1			
29				1		
30		1				
31		1				
32	1					
33	1					
34			1			
35		1				
36				1		
37			1			
38			1			
39			1			
40	1					
41			1			
42		1				
43					1	
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criterios</b>
<b>43</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>28%</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>

## ANEXO 27. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA EXISTENTE

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.15.- Infraestructura informática y tecnológica existente						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1	1					
2				1		
3		1				
4				1		
5				1		
6				1		
7	1					
8	1					
9			1			
10	1					
11		1				
12			1			
13			1			
14		1				
15		1				
16	1					
17	1					
18				1		
19				1		
20	1					
21	1					
22	1					
23			1			
24			1			
25		1				
26		1				
27				1		
28		1				
29			1			
30	1					
31		1				
32		1				
33		1				
34				1		
35	1					
36		1				
37			1			
38			1			
39			1			
40	1					
41			1			
42		1				
43		1				
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>28%</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>19%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## ANEXO 28. ESTADO TÉCNICO DE LAS COMPUTADORAS

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.16.- Estado técnico de las computadoras

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2				1		
3	1					
4				1		
5				1		
6			1			
7	1					
8	1					
9			1			
10		1				
11	1					
12			1			
13		1				
14		1				
15			1			
16	1					
17						1
18			1			
19				1		
20	1					
21	1					
22	1					
23		1				
24		1				
25		1				
26		1				
27		1				
28			1			
29			1			
30	1					
31		1				
32	1					
33			1			
34				1		
35	1					
36		1				
37			1			
38				1		
39			1			
40	1					
41			1			
42		1				
43		1				
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 29.CUMPLE SUS EXPECTATIVAS EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA

3.- Evalúe los siguientes aspectos:

3.17.- Cumple sus expectativas el servicio de la biblioteca

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1				1		
2			1			
3		1				
4					1	
5				1		
6		1				
7	1					
8		1				
9			1			
10		1				
11		1				
12			1			
13			1			
14			1			
15		1				
16	1					
17	1					
18				1		
19			1			
20			1			
21		1				
22	1					
23				1		
24			1			
25		1				
26		1				
27			1			
28	1					
29			1			
30		1				
31		1				
32	1					
33				1		
34			1			
35	1					
36			1			
37			1			
38			1			
39			1			
40	1					
41			1			
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
43	8	12	17	5	1	0
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>

## ANEXO 30. VALORE EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA EN SU CONJUNTO

3.- Evalúe los siguientes aspectos:						
3.18.- Valore el servicio de la biblioteca en su conjunto						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2			1			
3		1				
4				1		
5				1		
6		1				
7	1					
8		1				
9		1				
10		1				
11	1					
12			1			
13	1					
14			1			
15	1					
16	1					
17						1
18			1			
19			1			
20			1			
21		1				
22	1					
23	1					
24		1				
25		1				
26		1				
27			1			
28			1			
29			1			
30		1				
31		1				
32		1				
33	1					
34		1				
35	1					
36			1			
37			1			
38			1			
39			1			
40	1					
41			1			
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>23%</b>	<b>33%</b>	<b>37%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 31. RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN PRESTADA

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca

4.1.- Rapidez en la atención prestada

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1	1					
2			1			
3	1					
4			1			
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9			1			
10	1					
11	1					
12				1		
13	1					
14		1				
15			1			
16	1					
17				1		
18				1		
19				1		
20		1				
21	1					
22		1				
23			1			
24			1			
25		1				
26			1			
27			1			
28		1				
29	1					
30		1				
31	1					
32	1					
33		1				
34	1					
35	1					
36			1			
37		1				
38	1					
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
43	14	10	13	5	0	1
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>23%</b>	<b>30%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 32. ATENCIÓN Y TRATO DEL PERSONAL

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca

4.2.- Atención y trato del personal

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1	1					
2			1			
3	1					
4			1			
5				1		
6				1		
7	1					
8		1				
9				1		
10	1					
11		1				
12				1		
13	1					
14		1				
15		1				
16	1					
17			1			
18				1		
19			1			
20		1				
21	1					
22		1				
23			1			
24		1				
25		1				
26			1			
27		1				
28	1					
29	1					
30	1					
31	1					
32	1					
33	1					
34	1					
35	1					
36			1			
37		1				
38	1					
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 33 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca

4.3.- Presentación del personal

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1		1				
2		1				
3	1					
4			1			
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9				1		
10		1				
11	1					
12				1		
13	1					
14			1			
15		1				
16	1					
17			1			
18				1		
19			1			
20		1				
21		1				
22		1				
23				1		
24		1				
25		1				
26			1			
27		1				
28			1			
29			1			
30	1					
31	1					
32	1					
33		1				
34	1					
35	1					
36		1				
37		1				
38	1					
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43			1			
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>25%</b>	<b>35%</b>	<b>26%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>



## ANEXO 34. CONOCIMIENTO DE LA COLECCIÓN EXISTENTE.

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca						
4.4.- Conocimiento de la colección existente						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2		1				
3		1				
4			1			
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9					1	
10			1			
11		1				
12				1		
13	1					
14				1		
15				1		
16	1					
17				1		
18			1			
19				1		
20			1			
21			1			
22		1				
23				1		
24			1			
25		1				
26		1				
27			1			
28		1				
29		1				
30	1					
31	1					
32	1					
33			1			
34		1				
35	1					
36			1			
37		1				
38			1			
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43					1	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b># de Persona</b>	<b>5 Excelente</b>	<b>4 Muy Bien</b>	<b>3 Bien</b>	<b>2 Regular</b>	<b>1 Mal</b>	<b>N/c. No Tengo Criteros</b>
<b>43</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>16%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>16%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 35. COLABORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA ANTE SUS NECESIDADES

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca						
4.5.- Colaboración del personal de biblioteca antes sus necesidades						
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1		1				
2			1			
3		1				
4		1				
5				1		
6			1			
7	1					
8	1					
9					1	
10			1			
11	1					
12				1		
13	1					
14				1		
15	1					
16	1					
17			1			
18				1		
19			1			
20		1				
21			1			
22		1				
23				1		
24				1		
25		1				
26		1				
27		1				
28		1				
29		1				
30		1				
31	1					
32		1				
33	1					
34	1					
35	1					
36			1			
37		1				
38	1					
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
43	11	14	9	7	1	1
<b>PORCENTAJE</b>	<b>26%</b>	<b>33%</b>	<b>21%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 36. CAPACIDAD DE ENSEÑAR A USAR LOS SERVICIOS Y LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca

4.6.- Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2			1			
3		1				
4		1				
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9					1	
10			1			
11		1				
12				1		
13		1				
14				1		
15			1			
16	1					
17				1		
18			1			
19				1		
20		1				
21			1			
22		1				
23			1			
24			1			
25		1				
26		1				
27				1		
28		1				
29		1				
30		1				
31	1					
32	1					
33			1			
34	1					
35	1					
36			1			
37		1				
38	1					
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 37. CAPACIDAD PARA ORIENTAR LAS FUENTES BIBLIOGRÁFICAS EXISTENTES PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN O LA DOCENCIA

4.- Evalúe de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal de la biblioteca

4.7.- Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
1			1			
2			1			
3		1				
4				1		
5				1		
6			1			
7	1					
8		1				
9					1	
10			1			
11	1					
12				1		
13		1				
14				1		
15			1			
16	1					
17				1		
18				1		
19					1	
20		1				
21			1			
22		1				
23				1		
24		1				
25		1				
26		1				
27			1			
28			1			
29		1				
30		1				
31	1					
32	1					
33	1					
34		1				
35	1					
36			1			
37		1				
38		1				
39			1			
40						1
41			1			
42		1				
43				1		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

# de Persona	5 Excelente	4 Muy Bien	3 Bien	2 Regular	1 Mal	N/c. No Tengo Criteros
<b>43</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>16%</b>	<b>33%</b>	<b>25%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>

## ANEXO 38. CUALES ASPECTOS USTED CONSIDERA PODRAN SER MEJORADOS

5.- ¿Cuáles aspectos usted considera podrán ser mejorados?									
# de Persona	Aumentando la cantidad de libros	Aumentando la cantidad de ejemplares	Actualizando la colección	Brindando una atención mas personalizada	Brindando otros servicios	Aumentando el numero de computadoras	Extendiendo el horario de atención	Disponiendo de un espacio fisico mas adecuado	Capacitando a los usuarios en el servicio de la biblioteca
1			1				1		1
2			1	1		1			
3	1					1	1		
4			1			1	1		
5	1		1						1
6	1					1	1		
7	1	1	1						
8			1			1	1		
9				1			1		1
10			1			1			1
11			1				1		1
12	1			1		1			
13	1		1			1			
14		1		1					1
15	1							1	1
16		1	1			1			
17				1		1	1		
18				1		1		1	
19				1			1		1
20	1						1		1
21				1			1		1
22			1			1			1
23	1					1	1		
24	1					1		1	
25	1		1			1			
26	1			1		1			
27	1					1		1	
28		1				1	1		
29	1		1					1	
30		1				1		1	
31			1			1	1		
32	1			1		1			
33	1		1			1			
34	1			1			1		
35	1	1	1						
36	1			1		1			
37	1					1	1		
38		1	1			1			
39	1			1				1	
40	1	1	1						
41	1	1	1						
42	1					1		1	
43		1		1				1	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
# de Persona	Aumentando la cantidad de libros	Aumentando la cantidad de ejemplares	Actualizando la colección	Brindando una atención mas personalizada	Brindando otros servicios	Aumentando el numero de computadoras	Extendiendo el horario de atención	Disponiendo de un espacio fisico mas adecuado	Capacitando a los usuarios en el servicio de la biblioteca
43	24	10	19	14	0	26	16	9	11
<b>PORCENTAJE</b>	<b>56%</b>	<b>23%</b>	<b>44%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>60%</b>	<b>37%</b>	<b>21%</b>	<b>26%</b>

**ANEXO 39. CONSIDERA QUE EXISTE ALGUN LIBRO QUE PUEDE CONSTITUIR BIBLIOGRAFÍA BÁSICA O COMPLEMENTARIA DE LA MATERIA QUE IMPARTE Y NO EXISTE EN LA BIBLIOTECA.**

**7.- ¿Considera que existe algún libro que puede constituir bibliografía básica o complementaria de la materia que imparte y no existe en la biblioteca?**

# de Persona	Sí	No	No Sé
1	1		
2			1
3	1		
4	1		
5		1	
6		1	
7		1	
8			1
9			1
10		1	
11		1	
12	1		
13	1		
14	1		
15	1		
16	1		
17	1		
18		1	
19		1	
20	1		
21	1		
22		1	
23		1	
24		1	
25			1
26		1	
27			1
28			1
29			1
30			1
31			1
32			1
33	1		
34			1
35			1
36	1		
37			1
38			1
39			1
40			1
41			1
42	1		
43		1	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>

# de Persona	Si	No	No Sé
<b>43</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>32%</b>	<b>28%</b>	<b>40%</b>

**ANEXO 40. ¿SABE USTED. QUE PROCEDIMIENTO SEGUIR CUANDO DETECTA QUE HAY UN LIBRO U OTRA FUENTE QUE CONSTITUYE UNA FUENTE BIBLIOGRÁFICA BÁSICA O COMPLEMENTARIA PARA SU ASIGNATURA Y NO ESTA EN EXISTENCIA EN LA BIBLIOTECA?**

<b>¿Sabe usted. Que procedimiento seguir cuando detecta que hay un libro u otra fuente que constituye una fuente bibliografica basica o complementaria para su asignatura y no esta en existencia en la biblioteca ?</b>		
<b># de Persona</b>	<b>Sí conoce procedimiento</b>	<b>No conoce procedimiento</b>
1		1
2		1
3		1
4		1
5		1
6	1	
7		1
8		1
9	1	
10		1
11	1	
12		1
13		1
14		1
15		1
16	1	
17	1	
18		1
19		1
20	1	
21		1
22	1	
23		1
24		1
25		1
26		1
27		1
28		1
29		1
30		1
31		1
32		1
33		1
34		1
35		1
36		1
37		1
38		1
39		1
40		1
41		1
42		1
43	1	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>35</b>
<b># de Persona</b>	<b>Si conoce procedimiento</b>	<b>No conoce procedimiento</b>
<b>43</b>	<b>8</b>	<b>35</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>

## ANEXO 41. NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS DEL TERCER ÍTEMS.

Nivel de insatisfacción de las encuestas realizadas

Ítems evaluados	Cantidad de Insatisfacción	Variables evaluadas	Cantidad de Insatisfacción	% RELATIVO	ACUMULADA				
3.1	9	3.3	13	8,90%	8,90%			3.3	30%
3.2	11	3.4	13	8,90%	17,80%			3.4	30%
3.3	13	3.2	11	7,53%	25,34%			3.2	26%
3.4	13	3.13	11	7,53%	32,87%			3.13	26%
3.5	2	3.10	10	6,85%	39,72%			3.10	23%
3.6	8	3.12	10	6,85%	46,57%			3.12	23%
3.7	8	3.1	9	6,16%	52,74%			3.1	21%
3.8	8	3.6	8	5,48%	58,22%			3.6	19%
3.9	5	3.7	8	5,48%	63,69%			3.7	19%
3.10	10	3.8	8	5,48%	69,17%			3.8	19%
3.11	8	3.11	8	5,48%	74,65%			3.11	18%
3.12	10	3.14	8	5,48%	80,13%			3.14	18%
3.13	11	3.15	8	5,48%	85,61%				
3.14	8	3.16	6	4,11%	89,72%				
3.15	8	3.17	6	4,11%	93,83%				
3.16	6	3.9	5	3,42%	97,26%				
3.17	6	3.5	2	1,37%	98,63%				
3.18	2	3.18	2	1,37%	100,00%				
		<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>					



## ANEXO 42. NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CUARTO ÍTEMS.

Nivel de insatisfacción de las encuestas realizadas

Ítems evaluados	Cantidad de Insatisfacción	Variables evaluadas	Cantidad de Insatisfacción	% RELATIVO	ACUMULADA		
4.1	5	4.7	10	20,00%	20,00%	4.7	24%
4.2	5	4.4	9	18,00%	38,00%	4.4	21%
4.3	5	4.5	8	16,00%	54,00%	4.5	18%
4.4	9	4.6	8	16,00%	70,00%	4.6	18%
4.5	8	4.1	5	10,00%	80,00%	4.1	12%
4.6	8	4.2	5	10,00%	90,00%		
4.7	10	4.3	5	10,00%	100,00%		
		<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>			