

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES,
DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE
LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Br. Luis Ernesto Cáceres Palacios

Asesora:

Dra. Lucero Uceda Dávila

Trujillo, Perú

2016

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

Conforme a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tengo a bien poner a vuestra consideración la presente Tesis titulada: “EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO , luego de haber culminado en ésta casa superior de estudios donde me formé profesionalmente y estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo se realizó con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, el cual es resultado de una investigación constante y pretende poner a disposición las herramientas para mejorar los niveles de satisfacción con respectos a los servicios que brinden las empresas.

Trujillo 2016

LUIS ERNESTO CÁCERES PALACIOS

DEDICATORIA

A Dios y a mis queridos padres, con profundo y eterno amor, por su apoyo y constante motivación.

A mi asesora, Uceda Dávila Lucero, por su apoyo y aliento permanente, dedicación y paciencia en todo el tiempo que estuve realizando la presente investigación.

A mis profesores, amigos y seres queridos, con profundo agradecimiento por su apoyo y enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la sabiduría y fuerza para culminar mi Tesis.

A mi padres, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de la realización del proyecto.

A mi asesora, Dra. Uceda Dávila Lucero, quien me brindó su valiosa y desinteresada orientación y guía en la realización del presente trabajo de investigación.

A los estudiantes , docentes y administrativos de la escuela de administración por generosamente brindarnos su tiempo en llenar las encuestas aplicadas para la investigación.

Y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en la realización de este trabajo.

LUIS ERNESTO CÁCERES PALACIOS

RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

El diseño de la investigación fue “Descriptiva Simple”; la muestra estuvo conformada por 325 Estudiantes, 80 Docentes y 1 Administrativo, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados de la investigación nos ha permitido conocer en términos generales que el nivel de satisfacción, utilizando las categorías de MPS (muy poco satisfecho), PS (poco satisfecho), S (satisfecho) y MS (muy satisfecho), con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Orrego de la ciudad de Trujillo para los estudiantes y docentes es de **satisfecho** (54.2% y 54.5% respectivamente), para el caso de los administrativos se ha encontrado que éstos no asisten a la biblioteca, (sólo hay 1 administrativo). Así mismo específicamente se ha encontrado que existen aspectos positivos en el servicio de la biblioteca, sin embargo existen también aspectos negativos en el servicio que se deben mejorar para satisfacer al 100 por ciento de los usuarios de la biblioteca.

Palabras claves :

Nivel de satisfacción y Servicio de biblioteca

ABSTRACT

This work was carried out in order to assess the level of satisfaction of students, faculty and staff of professional school administration regarding library services of Private University Antenor Orrego.

The design of the research was "Simple Descriptive"; the sample consisted of 325 students, 80 teachers and one Administrative, using the technique of the survey and the questionnaire as a tool.

The results of the research has allowed us to know in general terms that the level of satisfaction using the categories of MPS (very dissatisfied), PS (dissatisfied), S (satisfactory) and MS (very satisfied) with respect to services library of Orrego Private University of Trujillo for students and teachers is satisfied (54.2% and 54.5% respectively), in the case of administrative been found that these are not visiting a library. Likewise specifically it has been found that exist strengths in the service of the library, but there are also negative aspects of service to be improved to meet 100 percent of library users.

Keys words:

Satisfaction and Library Service

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	01
1.1. Formulación del Problema	02
1.1.1. Realidad Problemática.	02
1.1.2 Enunciado del Problema.	05
1.1.3 Antecedentes del Problema.	05
1.1.4 Justificación.	08
1.2. Hipótesis	09
1.3. Objetivos.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Marco Teórico.....	12
2.2. Marco Conceptual.....	35
2.3. Generalidades de la Biblioteca	37
CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	41
3.1 Material	42
3.1.1 Población.....	42
3.1.2 Muestra.....	42
3.1.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
3.2 Procedimientos	46
3.2.1 Método.....	46
3.2.2 Diseño de Contrastación	47

3.2.3 Procedimiento y análisis de la Información.....	47
3.2.4 Operacionalización de las Variables.....	48
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1 Presentación de resultados	51
4.2 Discusión de resultados.....	109
4.3 Contratación de Hipótesis.....	115
4.3 Plan de Mejoras.....	116
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES.....	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124
ANEXO	127

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del Problema

1.1.1 Realidad Problemática

Existe desconocimiento sobre el verdadero rol de las bibliotecas universitarias, en muchas ocasiones es considerada un depósito de libros, desconociendo su verdadera importancia como soporte del conocimiento y la formación profesional que se realiza en la Universidad. Poder acceder a una biblioteca bien organizada y con información actualizada dejará constancia de la calidad de servicios bibliotecarios que están recibiendo los estudiantes, docentes y personal de cada una de las unidades académicas de la universidades, sedes, filiales y centros universitarios.

La biblioteca universitaria como institución se ha visto afectada durante las últimas décadas, por un periodo de crisis reflejado en el acelerado aumento de las universidades; éste aumento según la UNESCO se debe a tres factores principales que se subdividen en una infinidad de aspectos sociales y económicos. El primer factor es la expansión de la matrícula debido al crecimiento demográfico, al aumento de la población juvenil que aspira a ingresar a la universidad consciente de la relación entre desarrollo y educación superior. El segundo factor es la diferenciación de los programas académicos y las formas de estudio, debido a las cambiantes necesidades del mercado laboral, que obligan a las Universidades a impartir nuevas carreras profesionales acorde con los avances tecnológicos; y el tercer factor es la restricción financiera que afecta a la educación superior estatal y apoya indirectamente al aumento de la inversión privada en la educación. (Unesco 2005 p.14).

El avance de la comunicación virtual en sus diferentes modalidades ha generado en los últimos tiempos la deserción de las bibliotecas por cuanto la información sigue el paradigma de la

distribución del conocimiento mediante el uso del ciber espacio, pero genera a su vez un conjunto de distractores que distorsionan la voluntad investigativa del estudiante.

Nuestro país no ha sido ajeno a esta problemática y hasta la actualidad estamos viviendo un proceso en el cual las leyes referidas al sector educación son elaboradas, derogadas o sancionadas y así bajo este régimen podemos contabilizar, según el II Censo Nacional Universitario 2010, cien universidades de las cuales treinta y cinco son públicas y sesenta y cinco son privadas, es decir que en catorce años (en el primer censo universitario realizado en 1996 se contabilizaron 57 universidades) han sido creadas siete nuevas universidades estatales y treinta y seis privadas (Asamblea Nacional de Rectores 2011: 23). Como ya lo mencionamos, esta proliferación de universidades afecta gravemente a la biblioteca universitaria, ya que en la mayoría de los casos, las nuevas universidades son creadas bajo una visión comercial que no garantiza la inversión en la creación de centros de información y aprendizaje como son las bibliotecas y los laboratorios que generan un costo económico que no todas las universidades están dispuestas a invertir.

La satisfacción del cliente es un asunto importante, tanto para estudios de la materia como para los gerentes de las empresas, porque un alto nivel de satisfacción de cliente conduce a un momento en la promoción de los servicios por parte de los clientes que ya conocen la empresa hacia otros clientes, los cuales podemos retener mejorando nuestros procesos y garantizando la satisfacción, lo que resultará en una buena reputación dentro del mercado sobre las principales empresas competitivas. Dentro de todo este contexto, el proceso de acreditación de la carrera de Administración de la Universidad privada Antenor Orrego exige conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con respecto a los diferentes servicios que ofrece la universidad, en ese sentido considero que uno de

los servicios más importantes que contribuye al proceso de formación de un estudiante es el servicio de la biblioteca, por lo tanto es necesario conocer las expectativas de sus principales usuarios, en este caso los estudiantes, docentes y administrativos.

Finalmente, cabe recordar que si una empresa quiere lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

Es por ello que el problema de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, es que existe aspectos negativos que inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y son: El servicio de préstamo a domicilio, ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica, además aspectos para mejorar, como el espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura y aspectos negativos que inciden en el nivel de satisfacción de los docentes y son: el conocimiento del personal que sea capaz de responder a las preguntas que se le formulan, la atención personalizada de personal, además aspectos para mejorar como el acceso fácil a la información para usarla y procesarla en las tareas.

Es por eso que se necesita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo?

1.1.3. Antecedentes

Rivero, Mena, Andrade., & Joan. (2006). Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis para obtener la licenciatura en administración), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción que brinda el centro educativo experimental Rafael Narváez Cadenillas en los padres de familia en el nivel primario año 2005 – Trujillo”, llegando a las siguientes conclusiones: Los padres de familia tienen preferencia por un servicio de calidad, especialmente en lo referente al servicio de enseñanza y estarán conformes con el pago de la pensión que realizan si es que eso se refleja en el nivel de enseñanza que les dan a sus hijos. Los padres tienen una expectativa muy grande por el desarrollo educativo de sus hijos lo que implica que exigen calidad en el servicio que justifique el pago, como la infraestructura educativa, la calidad de la enseñanza y de los docentes y la forma como se imparten valores y disciplina en el centro educativo.

Córdova. (2002). Universidad Privada Antenor Orrego, (Tesis para obtener la licenciatura en administración), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar la calidad del servicio en la caja rural La Libertad – sede principal Trujillo”. Obteniendo las siguientes conclusiones: El 91.49% de clientes tienen un alto nivel de satisfacción acerca de la calidad de servicios brindados por la caja rural Trujillo, y el 8.51% de los clientes tienen un mediano nivel de satisfacción, pero lo más importante de ésta institución financiera es que no se

han identificado clientes que se encuentren insatisfechos con la calidad de servicio, por lo que se infiera que las estrategias aplicadas para mejorar el servicio al cliente, han sido acertadas.

Cañas, M, Mirón, D., & Ramírez, F. (2012). Universidad Tecnológica Del Salvador San Salvador – Centroamérica. Tesis para optar el grado de técnico en mercadeo y ventas. En su tesis “Evaluar la calidad del servicio proporcionado por Burger King”. Llegando a las siguientes conclusiones:

Han señalado que los aspectos para determinar la satisfacción varía dependiendo la segmentación y las condiciones en que los consumidores realizan la compra.

De acuerdo a la investigación se puede mencionar ciertos aspectos que las empresas de comida rápida de Hamburguesas deben considerar importantes con relación a su servicio y producto:

- El menú proporcionado contiene variedad de productos para los consumidores.
- La selección de productos frescos.
- La actitud del personal en el servicio es pro-activa.
- Las instalaciones cumplen con las comodidades requeridas por los consumidores.
- La conformación de los combos.
- La selección de precios.
- Limpieza en las instalaciones desde el piso, baños y lavamanos.
- La atención del cliente proporcionada en la exactitud, rapidez y eficacia del servicio.

Roldán, L, Balbuena, J., & Muñoz, Y. (2010). Pontifica Universidad Católica Del Perú, (Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas). En su tesis

“Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños” Llegando a las siguientes conclusiones:

Han señalado que Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado.

Rodríguez, M. (2010). Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos – Minatitlán. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas) en su tesis “Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial.” Llegando a la siguiente conclusión: Señala que la calidad en el servicio al cliente es indispensable y es necesario medirla, ya que lo que no se puede medir, no puede controlar, también es indispensable recalcar que la calidad si bien no es fácil obtenerla tampoco es difícil, y que ciertamente al no tenerla es pérdida cuantiosa de dinero, y obviamente esto va en contra de los objetivos de cualquier organización.

Perdomo, J. (2007). En su tesis titulada “Calidad de atención al cliente del centro de negocios norte del banco Casa Propia E.A.P en Barquisimetro”. (Tesis de maestría). Llegando a la siguiente conclusión: Señala que los clientes y empleados de la Casa Propia E.A.P, consideran en términos generales que éste le brinda un servicio medianamente satisfactorio, no obstante esto es muy subjetivo por cuanto es una apreciación muy personal que va a depender de las necesidades individuales y de la prontitud con que éstas sean resueltas, sin embargo con la presente investigación se le ofrece a la entidad lineamientos que le permitan alcanzar el nivel de satisfacción total.

Peláez, O. (2010). En su tesis titulada: Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, concluye "La Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado. (Tesis Pregrado).

Aunque en un sistema de libre competencia los clientes buscan la buena calidad a los mejores precios, como se dice en círculos de negocios "la satisfacción de los precios baratos se olvida mucho más rápido que un mal servicio durante y después de la compra".

1.1.4. Justificación:

Desde el punto de vista teórico ésta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento y teorías existentes del área investigada como del ámbito del comportamiento del consumidor ya que veremos lo importante que representa conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la institución, en éste caso los servicios de la biblioteca.

Desde el punto de vista práctico la relevancia del estudio radica en que es la primera vez que se va conocer de manera objetiva el nivel de satisfacción en los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego, información que ayudará a la universidad a tomar decisiones con respecto a los servicios que ofrece la biblioteca, la calificación de su personal, sus procesos, su competencia, así como mejorar las relaciones con los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración. Servirá como fuente de consulta para otras investigaciones, así mismo como modelo para que otras universidades repliquen el estudio con sus clientes. Finalmente la principal contribución del presente trabajo es ayudar a mejorar la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo y

evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes, trabajadores y administrativos de la Escuela Profesional de Administración, información que servirá para responder al estándar 89 del modelo de acreditación de la carrera de Administración.

Desde el punto de vista social, la presente investigación contribuirá a mejorar la calidad de la formación e investigación que mediante los servicios de la biblioteca tanto física y virtual brindan a los estudiantes docentes y administrativos.

1.2 Hipótesis

Los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración tienen un buen nivel de satisfacción con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Identificar los atributos que más valoran los estudiantes de administración con respecto a los servicios de biblioteca.
- b. Determinar los aspectos que inciden en el nivel de satisfacción de los de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- c. Elaborar un plan de mejora para el servicio y atención brindada por la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1. Satisfacción del cliente

2.1.1.1. Definición

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (UNE-EN-ISO 9000:2005).

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

La orientación de los sistemas de gestión de calidad para lograr la satisfacción del cliente requiere medir el grado de satisfacción conseguido. Para medir la satisfacción del cliente disponemos de distintas metodologías y modelos. Fundamentalmente distinguimos entre metodologías cualitativas y cuantitativas:

La Satisfacción del Cliente y su fidelización son componentes esenciales para mejorar la competitividad de las organizaciones. La identificación de las necesidades y de su fidelización son componentes esenciales para mejorar la competitividad. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de clientes es fundamental para alcanzar su satisfacción.

Para Philip Kotler. (2006) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción del cliente}$. Pero, para ejecutar esta fórmula se necesita acudir a la fuente primaria de información que son los mismos clientes para averiguar (mediante una investigación de mercados).

Para Hidalgo Ramiro. (2007) el resultado que obtuvieron al adquirir el producto o servicio y 2) Las expectativas que tenían antes de realizar la compra. Luego, se debe determinar el nivel de satisfacción para tomar decisiones que permitan corregir las deficiencias (cuando existe insatisfacción en los clientes), mejorar la oferta (cuando el cliente está satisfecho) o mantenerla (cuando el cliente está complacido).

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

-Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

-Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

-Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes, prometiendo solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Para Hayes. (2010) nos dice que la “Satisfacción del Cliente”; al igual que los niveles de calidad, costos y productividad, los niveles en la satisfacción de los clientes o consumidores son la resultante de una serie de factores que interactuando entre sí dan origen a mayores o menores niveles, más o menos aceptables. Es pues responsabilidad de la administración identificar esos factores y medir el resultado final. La pregunta es cómo medirla y analizarla, para luego tomar decisiones pertinentes.

En primer lugar deben investigarse cuáles son los factores que inciden en la satisfacción del cliente. Ello debe realizarse preguntándoles a los mismos usuarios o clientes que esperan, cuáles son sus deseos, y de que depende su satisfacción.

La satisfacción del cliente ha formado siempre parte de la idea central del marketing. Basta recordar la clásica definición respecto a que el marketing “procura satisfacer las necesidades de los consumidores produciendo beneficios para la empresa”. Pero en los últimos años, debido a las tendencias de mercado, el enfoque customer satisfacción (satisfacción del

cliente) como filosofía de gestión tiene innumerables efectos positivos sobre la cultura de la empresa y sobre el personal de la organización. Además, esta orientación como resultado de la fidelización de los clientes que provoca, genera beneficios tangibles y cuantificables, medidos en términos de rentabilidad.

Para Ferrando, J. (2011) nos habla sobre el “paquete de servicio” y nos dice que generalmente toda empresa presta 3 clases de servicios:

-Servicio principal

-Servicio periférico

-Servicio de valor agregado

•El Servicio Principal: Según la Ley 3/2001, de 25 de septiembre, de Bibliotecas de Cantabria.

Es el más importante que presta la empresa y la razón de su existencia, la razón fundamental por la que la empresa está en el mercado, el servicio que proporciona mayores ingresos, el que está explícito en la misión de la empresa. Lo más probable es que el servicio principal de una empresa de transporte de pasajeros en bus sea el traslado de las personas de un lugar a otro con la mejor atención. No siempre es fácil identificar el servicio principal, pero se aconseja hacerlo para facilitar su administración.

•Servicio Periférico: Son los otros servicios que presta la empresa y que se complementa o se relaciona con el servicio principal. Su principal función es complementar la prestación del servicio principal. Lo más probable es que los servicios en una empresa de transporte de pasajeros de servicios públicos interprovincial, sean los giros, encomiendas, valores, correspondencias, telegramas, mudanzas y otros cuya función es el de complementar el servicio principal por los pasajeros y el brindarles otros servicios necesarios requeridos por los pasajeros.

- Servicio de valor agregado: Los servicios de valor agregado son aquellos servicios libres de costo que acompañan al servicio principal y/o a los periféricos y cuya función es el incrementar el valor de los mismos. En una empresa de transportes son los juegos a bordo, periódicos, revistas, cobertores, aire acondicionado, la comodidad, la amabilidad, cortesía, principalmente de quien tiene contacto con el pasajero, la modernidad de buses y terminales, etc. que tiene la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente y/o a superarla, o también orientar en la solución de los pequeños y grandes problemas que pueden presentársele a los clientes durante su estancia, estén o no relacionados con los servicios que presta la empresa.

Para Uribe, M. (2011) nos dice que “La calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes” manifiestan la existencia de un interés de las organizaciones por la satisfacción de sus clientes de manera desmesurada.

La calidad del servicio es un elemento importante para definir un servicio ofrecido, ya que con base en éste criterio el consumidor establece la diferencia entre el servicio de una empresa y el de sus competidores. En servicios, la calidad es más difícil de probar porque un servicio se consume en el mismo momento en que se produce.

- Lograr una definición concluyente de la calidad es difícil. Existen demasiados matices que intervienen en dicho concepto, también son múltiples los enfoques y puntos de vista que se analizan, sin embargo existen fundamentalmente dos formas básicas de concebir la calidad:
 - Desde la óptica de la empresa, que se traduce en que un servicio es aquel que responde a las especificaciones con que se ha sido diseñado, es decir que no se han cometido errores respecto al procedimiento inicialmente establecido para la prestación del servicio.
 - Desde la óptica del cliente, que se traduce en considerar que el único juez válido para certificar la calidad de un servicio es el cliente que lo recibe y/o lo percibe.

Para Dávila, C. (2010) dado que las necesidades de los clientes no son estáticas sino dinámicas y varían constantemente, los servicios deben tener atributos que se adecúen a éstas variaciones.

Los servicios deben poseer atributos relacionados con su concepción y desempeño, adaptados a esas necesidades, por otra parte no es conveniente olvidar que las necesidades de los clientes cambian y por tanto deben ser foco de atención permanente. Entre las diversas concepciones de servicio destacan los siguientes:

- Atributos básicos: Son esenciales e inherentes al desempeño de un servicio.
- Atributos esperados: El consumidor espera que el servicio los proporcione.
- Atributos deseados: Son apreciados, pero no esperados.
- Atributos inesperados: Son los que sorprenden al cliente y añaden un valor que sobrepasa las expectativas normales.

Existe una estrecha interrelación entre las necesidades (conocidas o desconocidas, implícitas o explícitas) se modifican por las percepciones que a su vez modifican nuestras expectativas. Por otra parte las expectativas tienen más que ver con el nivel de servicio que los clientes creen que se les debe dar, teniendo en cuenta sus necesidades y percepciones de la oferta del servicio. Las expectativas se forman no solamente por lo que ha ocurrido en ocasiones anteriores, sino también por las experiencias en situaciones análogas.

Para Kotler, P y Lane, K. (2006) la evaluación de la calidad del servicio se juzga en función de cómo lo perciban los clientes en el momento de la prestación, y los clientes llegan al momento de la prestación con una serie de expectativas respecto a lo que esperan del servicio.

Esto implica que en el momento del encuentro o prestación de un servicio pueden producirse tres posibles situaciones que a su vez originan sus respectivos resultados a saber, y son los siguientes:

2.1.1.2. El paquete de servicios

2.1.1.3. Tipos de servicios

Para Martínez, L y Mosquera, G. (2005) existen diferentes tipos de atención al cliente, en función del criterio que se utilice para su clasificación. Se trata de diferentes maneras en las que se da la interacción con nuestros clientes, teniendo en cuenta distintas variables.

Si usted piensa en la manera como se da la relación y el medio, entonces tendrá:

Atención presencial:

En éste caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.

Atención telefónica:

Este tipo de atención al cliente exige que se cumplan una serie de normas no escritas si usted desea lograr su plena satisfacción. El hecho que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial.

Atención virtual:

Con la entrada de las nuevas tecnologías y el auge del comercio electrónico, se está imponiendo una vía alternativa para efectuar las compras. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web donde se ofrecen los productos, el cliente, en éste caso, valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, el sistema de pago y de entrega, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc.

Si piensa en la intención que puede existir en el contacto con el cliente, puede distinguirse:

Atención proactiva:

Cuando buscamos crear necesidades en el cliente y motivar la compra de nuestro producto o servicio, contactamos directamente, sin esperar a que él lo haga. Exige una alta tolerancia a la frustración, ya que debemos tener una actitud positiva hacia el rechazo.

Atención reactiva:

En cambio, cuando el sentido del contacto entre las partes se da del cliente hacia nosotros, simplemente estamos dando respuesta a la demanda, sin tratar de despertar, de entrada, necesidad alguna en el cliente. Por último, si pensamos en el papel que juega la persona en la compra, también tenemos diferentes tipos de atención al cliente:

Atención directa:

Cuando el interlocutor es la persona que expresa la necesidad y además es el que decide acerca de la compra, se trata de una atención directa, sin intermediarios. Dado que los roles se concentran en una única persona, toda nuestra energía se dirige también a un único interlocutor.

Atención indirecta:

Por contra, cuando la persona que hace la demanda no es la que toma la decisión final en la compra, podemos hablar de una atención indirecta. Es importante identificar cada uno de los roles para satisfacer las necesidades de todos los actores que intervienen en la transacción.

Dimensiones de la calidad:

Confiabilidad: Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir con el cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

La satisfacción del cliente: Es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

Para Tejada, A. (2003) cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste no llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará insatisfecho, difícilmente volverá a comprarnos o visitarnos, y muy probablemente hablará mal de nosotros en frente de otros consumidores. Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará satisfecho y muy probablemente volverá a comprarnos o visitarnos, aunque es posible que decida acudir a la competencia si llega a encontrar una mejor oferta.

2.1.1.4. El Cliente

En opinión de Carrión Gutiez, M. (2011) comprender al cliente significa tener la base más sólida para entrar a un mercado y la información más confiable para desarrollar estrategias efectivas de mercadeo.

Es difícil entender por qué después de tanto dar en el yunque a través de infinidad de escritos sobre la importancia del cliente se siguen cometiendo errores garrafales en dicho sentido. Y no pretendo excluir a empresas grandes, algunas multinacionales, ni mucho menos.

En las empresas monopólicas el cliente está cautivo mientras en las de libre competencia, tiene la libertad y poder de escoger con quién quedarse. En esencia esa es la diferencia pero el efecto será el mismo: el patrimonio principal de una empresa es el cliente y mucho más si éste cliente se desarrolla al futuro.

2.1.1.5. El concepto tradicional de cliente

Según Lopera Lopera, L. (2002) afirma que al igual que los seres humanos evolucionamos desde el inicio de la historia y las tecnologías se vuelven cada vez más avanzadas, el consumidor evoluciona respecto a sus gustos, preferencias, comportamientos,

actitudes, pensamientos, conductas y estilo de vida. Es por eso que la mercadotecnia se ve en la necesidad de estar en constante cambio para adaptarse a las nuevas necesidades, cada vez más exigentes, del consumidor “La evolución es el proceso por el que una especie cambia con las generaciones”, los consumidores han estado en un proceso donde se han adaptado a las nuevas tendencias y a la gama de productos que en los últimos años las empresas han lanzado y el bombardeo de tanta información, la forma más sencilla de entenderlo o mejor dicho, nombrarlo, es la evolución del consumidor.

2.1.1.6. El concepto moderno de cliente

En este apartado intentamos concentrar los acontecimientos acaecidos entre los años 1990 a nuestros días. Con la intención de delimitar nuestro estudio presentamos cuatro líneas a exponer: El marketing de relaciones, la orientación al mercado, el marketing e internet y los últimos conceptos de marketing.

Si bien en la década de los ochentas es cuando se empieza a parafrasear el marketing de relaciones, se lo hace sobre todo desde la perspectiva del marketing de servicios así, Buckner Leroy M, y Dorr, Eugene L. (2009) señalaban que el marketing de relaciones es atraer, mantener y en organizaciones de múltiples servicios realzar las relaciones con el cliente. Tardón, E. (2005). Por su parte, definía al marketing como una disciplina que crea, desarrolla y comercializa relaciones de intercambio con el cliente a largo plazo, de forma que los objetivos de las partes implicadas se satisfagan, esto se realiza mediante un intercambio mutuo y mediante el mantenimiento de las promesas; considerando que ésta debería constituirse en una definición general de marketing.

2.1.1.7. El concepto contemporáneo de cliente

Los clientes ahora son digitales, son experimentados y están bien informados.

Son experimentados: Si bien hace unos años podíamos hablar de clientes poco experimentados, el cliente 2.0 se ha convertido en un profesional de la compra. Este cliente está en capacidad de encontrar las mejores ofertas e identificar las fuentes de información que más se ajustan a sus necesidades.

Para Tardon, E. (2012) es productor de información: Al cliente 2.0 le gusta compartir su experiencia con el producto o servicio en la tienda electrónica, o bien mediante los blogs, o redes sociales. Es importante tener en cuenta que si usted no le da un espacio para que el cliente 2.0 hable, alguien lo hará por usted. Está bien informado: El cliente 2.0 está cada vez mejor informado, razón por la cual nuestro acercamiento a ellos como marca, debe ser más complejo y sofisticado. Los clientes digitales esperan mucho de la empresa. Espera honestidad: el cliente 2.0 tiende a contrastar la veracidad de los mensajes de las marcas mediante terceras fuentes que generalmente son otros clientes. Evalúan la honestidad de los mensajes y si detecta que lo tratan de manipular rechaza la comunicación.

2.1.2. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.1.2.1. DEFINICION:

Para Merlo Vega, J. (2008) la conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante. Ésta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando la biblioteca se encuentra en un momento transnacional, derivado, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y

culturales. A éstos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida:

La diversificación de tipos de usuarios. La diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos, etc.). Una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación (indización, condensación, DSI).

Los autores que se han consagrado a la biblioteconomía científica han venido definiéndola principalmente desde tres puntos de vista diferentes. Por una parte, existe una corriente técnica, para la cual la biblioteca principalmente la define una colección y un local, siendo una consideración en franca decadencia. Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la democracia, en éste contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por la UNESCO de 1994. Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de una serie de elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico.

Sería prolijo enumerar todas y cada una de las conceptualizaciones que se han hecho al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

No obstante, cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aun teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace a todas ellas.

Hoy, a través de todo ello la biblioteca, desde nuestro propio punto de vista, puede definirse como un sistema para la transmisión de información. Y como sistema que es, la biblioteca existe para lograr unos determinados objetivos, para lo cual, sus elementos están sometidos a una organización, relacionándose con el entorno, constituido por los usuarios. En este último punto la biblioteca actual ha variado de forma importante, y se relaciona no sólo con los usuarios, que son el entorno más inmediato, sino con otras bibliotecas. Millán Reyes, A, N y Millán Reyes, M, J. (2004a) plantean que, surge una nota característica de la biblioteca, que es la de la cooperación. Una biblioteca no puede ser autosuficiente, por lo que de algún modo deberán arbitrarse medidas para que las bibliotecas dispongan, además de sus propias colecciones, de las colecciones de las demás. Cooperación interbibliotecaria ha habido siempre, desde épocas remotas, pero no es hasta épocas recientes cuando ésta tomará dimensiones importantes. La biblioteca tiene pues una dimensión interior y una dimensión exterior en su actuación. Por esta última se integra en sistemas y redes de bibliotecas, y se pone de manifiesto sobre todo en la existencia de métodos de adquisición cooperativa, catálogos colectivos y préstamo interbibliotecario. En la cooperación bibliotecaria, además de lo anteriormente citado, revisten especial importancia los sistemas nacionales de bibliotecas, ya que son reflejo de políticas de información nacionales, y responden a planes más ambiciosos, los planes internacionales. De la misma manera, las redes de bibliotecas, que son realidades más completas, sobre las cuales opera la biblioteca cotidianamente.

2.1.2.2. ELEMENTOS DE BIBLIOTECA

2.1.2.3. Elementos de biblioteca

Andujar García, A. (2010) afirma que el concepto científico de biblioteca se ha ido gestando a lo largo de los siglos como producto de la experiencia sobre la realidad bibliotecaria

y las reflexiones científicas aportadas por bibliotecarios y otros investigadores. Paralelo a la realidad bibliotecaria, este concepto ha ido evolucionando a medida que lo hacía la biblioteca.

Las fuentes a través de las cuales se ha expuesto el concepto científico de biblioteca son muy numerosas y han variado de tipología a lo largo del tiempo. En general puede hablarse de artículos de revistas científicas, monografías, manuales, actas de congresos, normas sobre bibliotecas, legislación bibliotecaria, manifiestos sobre la biblioteca como los de la Unesco y un largo etcétera. Basándome en este saber existente, pretendo presentar mis propias reflexiones sobre el concepto de biblioteca.

2.1.2.4. LA COLECCIÓN O FONDO BIBLIOGRÁFICO

Es el conjunto de documentos que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. Se trata fundamentalmente de libros, pero también de otros documentos como: publicaciones periódicas, folletos, manuscritos, música impresa. Hernández, J. (2002) plantea que la colección de una biblioteca no puede concebirse como algo estático. Durante 500 años el libro ha sido el principal soporte de información, pero ello no significa que sea único, actualmente es un medio más entre otros. Las bibliotecas deben prepararse para albergar en sus fondos libros, pero también microfichas, discos ópticos, discos magnéticos, etc.

Para Moya, G. (2004) la formación y desarrollo de la colección no es el fin único de la biblioteca, pero es un paso imprescindible para que pueda dar los servicios que le son propios. En este sentido se ha señalado que cuando se establecen las prioridades de una biblioteca, las colecciones van antes que el personal, los servicios y las instalaciones. Y esta prioridad debe mantenerse tanto si los presupuestos son abundantes como si no lo son, ya que todas las deficiencias se pueden subsanar con el tiempo en una biblioteca, excepto no adquirir los

documentos cuando están disponibles. Aunque sobre esta afirmación podrían hacerse muchas puntualizaciones relacionadas con los medios materiales y personales que las bibliotecas necesitan y que son imprescindibles para la explotación de las colecciones, es cierto que la colección es un elemento sin el cual la biblioteca no puede dar buenos servicios. También es cierto, que en el entorno electrónico en que se encuentra situada la biblioteca en la actualidad, la configuración de las colecciones bibliotecarias van a quedar notablemente modificadas y los bibliotecarios deben ir preparándose para una nueva concepción de las mismas.

Para Merlo Vega, J y Sorli Rojo, A. (2009) aunque generalmente al referirnos a una biblioteca se habla de su colección en singular, lo cierto es que ésta no es algo homogéneo y que un análisis más detallado de la misma nos llevará siempre a la conclusión de que dentro de la colección única que se identifica con una biblioteca concreta hay “colecciones” o partes de la misma con características muy distintas según el tipo de documentos que las integren, las funciones que cumplan dentro de la biblioteca, así como el tipo de usuarios a que vayan dirigidas. De esta forma, en todas las bibliotecas existe, por ejemplo, una colección de referencia. Dentro de las universitarias se pueden distinguir además, las colecciones de investigación y la docencia. En una biblioteca pública se podría hablar también de colección infantil, colección hemerográfica, etc.

Díaz, Yelenys y Pons, R. (2009) plantean que por otra parte, el desarrollo de las colecciones no debe hacerse “a base de una proliferación insensata e indeterminada”, sino mediante una planificación rigurosa. El primer paso en la formación de la colección es la selección, proceso necesario si tenemos en cuenta que en la actualidad ninguna biblioteca puede aspirar a tener colecciones completas cualquiera que sea la rama del saber de qué se ocupe; además, no todos los documentos existentes sobre una materia, reúnen las condiciones de

calidad y pertinencia que una colección bibliotecaria demanda. Éste es el primer proceso necesario para la creación de la colección y el primero en el que empieza a estar presente el usuario, ya que el fondo bibliográfico debe ser seleccionado en función de las necesidades informativas del mismo. Para llevar a cabo la selección serán por tanto necesarios estudios de usuarios, conocimientos sobre normas de bibliotecas, sobre fuentes para la selección, sobre el mundo de la producción de libros y otros documentos, sobre la composición de las colecciones y los documentos que las integran, etc.

2.1.2.5. ORGANIZACIÓN

Ésta es la segunda nota característica de la biblioteca, y tiene como finalidad que el conocimiento se haga accesible.

Para Millán Reyes, A. N y Millán Reyes, M. J. (2011) la organización se lleva a cabo por medio de unas técnicas que se basan en unos conocimientos teóricos, científicos. Tanto la parte doctrinaria de la organización como la parte técnica han evolucionado. Las necesidades de los usuarios han variado como también los soportes documentales. En cuanto a las técnicas, se han ido adaptando a los distintos soportes, y la mayor innovación ha venido de la mano de la informatización. En un primer momento, el primer paso en la automatización de la biblioteca consistió en aplicar la informática como herramienta de gestión de los procesos normales y básicos de un centro bibliotecario, como eran la catalogación y clasificación, posteriormente la automatización se aplicó a todos los aspectos de la biblioteca, abriendo nuevas posibilidades, sobre todo en los servicios dados a los usuarios.

Según la Ley 32/2002, de 19 de noviembre 2003. Una vez que el documento es adquirido, antes de pasar a formar parte de la colección recibe un tratamiento administrativo y técnico. De este

último, las dos operaciones más importantes son catalogación y la clasificación. La descripción bibliográfica se ha normalizado, un formato de presentación de los distintos datos bibliográficos en los asientos. De ellas existen distintas versiones permitiendo la descripción de cualquier tipo de documento. Ambas operaciones, la catalogación y la clasificación, permiten la formación de los catálogos de biblioteca, instrumentos de recuperación de la información. Los catálogos tradicionales más conocidos son el alfabético de autores y obras anónimas, el de títulos y el de materias; el diccionario y el sistemático de materias. El futuro es el catálogo automatizado en sus distintas formas: en CD-ROM.

Una vez que la colección ha sido organizada intelectualmente es necesario ubicarla físicamente de la forma más adecuada. Esta organización física es posible gracias a la signatura.

2.1.2.6. LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Roldán L, Balbuena J y Muñoz Y. (2010) plantean que, través de ellos, la biblioteca lleva a cabo la difusión de la información. En la actualidad, se hace hincapié en que ésta es la principal tarea de la biblioteca, tarea que aunque siempre ha estado presente en la biblioteca, alcanza hoy sus cotas más altas. No obstante, junto a la tarea de difundir, la biblioteca tiene también la de conservar. Ambos objetivos: el de conservar y el de difundir están presentes siempre en la biblioteca y deben estarlo en claro equilibrio, y en función del tipo de biblioteca. En este sentido, y hablando de forma general, las bibliotecas nacionales alcanzarán las cotas más altas en la función conservadora y las públicas las más bajas.

Para Ferrando, J. (2011) sin olvidar la exposición que antecede, en el momento actual, puede decirse que todo lo que se hace en la biblioteca es en función del usuario. El acceso a la información estará condicionado por múltiples factores que van de la ordenación del espacio interior de la biblioteca hasta la ubicación de la colección. Pero donde más se pone de

manifiesto es en los servicios de la misma, los más clásicos de los cuales son la lectura en sala, el servicio de préstamo, el de información y referencia, y el de extensión cultural. Hablando de los servicios bibliotecarios en general, la nota más innovadora de los últimos tiempos es el hecho de que, cada vez más, las bibliotecas ofrecen a los usuarios, además del acceso a los propios recursos, el acceso a otros externos todo ello en el marco de una aplicación cada vez más generalizada de nuevas tecnologías. Es decir, la biblioteca ha experimentado una evolución, pasando de suministrar documentos de su propiedad, a suministrar documentos e información que ella localiza fuera de su colección.

2.1.2.7. COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Una de las notas más características de la biblioteca actual, es la cooperación, ya que la actuación individual de las bibliotecas es insuficiente para satisfacer las demandas informativas de los usuarios. Para definir éste concepto se utilizan, además del término cooperación, otros como: compartir recursos, que aparece a partir de los años 80; uso en común de recursos o uso compartido de recursos.

Para Perdomo, J. (2007) la utilización compartida de los recursos puede establecerse por un acuerdo en regla, informalmente o por un contrato y puede realizarse de forma local, nacional o internacional. Los recursos compartidos pueden ser colecciones, información bibliográfica, personal, actividades de planificación, etc. Las organizaciones oficiales que establecen el uso compartido de recursos pueden llamarse empresas de servicios bibliotecarios públicos, sistemas cooperativos, consorcios, redes, centros de servicios bibliográficos, etc.”

Como pone de manifiesto esta definición, la cooperación puede llevarse a cabo a nivel local, nacional o internacional.

Para Merlo Vega, J y Sorli Rojo, A. (2009) desde muy antiguo ha habido razones para la cooperación, y los episodios individuales vienen ya de antaño, pero es en el siglo actual, y sobre todo, en las últimas décadas cuando las actividades de cooperación bibliotecaria se ha generalizado. Se han señalado varias razones:

a) El crecimiento exponencial de las publicaciones sobre cualquier disciplina. Ante esta cantidad de información, la biblioteca ha dejado de ser autosuficiente, es necesaria la cooperación, pero no sólo de las bibliotecas entre sí, sino entre todos los elementos que componen los llamados sistemas de información, tanto nacionales como internacionales.

b) La disminución de los presupuestos de las bibliotecas. c) El encarecimiento de los documentos.

d) La existencia y desarrollo de las nuevas tecnologías, que abre día a día nuevas posibilidades de cooperación.

e) La nueva concepción de los sistemas de información como servicios a los usuarios que les hace tratar de satisfacer todas sus demandas crecientes y diversificadas, etc.

f) La gran importancia que la información ha adquirido en la sociedad actual. La información tiene hoy un valor económico, por lo que hay que rentabilizarla al máximo. El argumento económico como causa de la cooperación es el más extendido, sin embargo, hay algunos que afirman que son pocas las ocasiones en que se ahorra dinero, aunque se abren más posibilidades y el servicio mejora. Algunos autores como Thompson, afirman que la cooperación entre bibliotecas tiene sobre todo un valor político importante.

g) El gran desarrollo de las asociaciones profesionales internacionales. En el plano de la cooperación internacional, juegan un papel decisivo las asociaciones profesionales.

h) Las redes de bibliotecas constituyen también un elemento decisivo para la cooperación internacional. Estas redes se van extendiendo día a día gracias al desarrollo de la informática y las telecomunicaciones.

I) El desarrollo, cada vez mayor de un corpus doctrinario que sienta las bases de la cooperación. En este aspecto el crecimiento de las publicaciones especializadas sobre Biblioteconomía, así como los cursos, reuniones internacionales, etc., son un elemento más de cooperación.

Para Estivill, E. (2003) las formas de cooperación son variadas y aumentan con el paso del tiempo: el préstamo interbibliotecario; la adquisición cooperativa; la catalogación compartida; todas las actividades que suponen una redistribución de fondos y que van desde el simple canje hasta la llamada transferencia de fondos (donde se incluyen: la creación de centros a veces especializados de intercambio y donaciones, el diseño de planes dirigidos a limitar el crecimiento de las colecciones de determinadas bibliotecas, el traslado de colecciones de unas bibliotecas a otras con el fin de crear bibliotecas especializadas exhaustivas, etc.), la cooperación en el campo de instalaciones y equipos, la preservación cooperativa, etc. A veces la cooperación internacional se manifiesta en realizaciones concretas como, por ejemplo, la Biblioteca de Alejandría. De entre todas las formas posibles de cooperación hay dos que queremos destacar por su importancia: los sistemas bibliotecarios nacionales y las redes de bibliotecas.

Para Moya, G. (2004) los primeros hay que situarlos en el marco de las políticas nacionales de información, políticas que fueron ya formuladas por la Unesco en los años setenta con los programas Natis y Unisist. En éste contexto, entendemos por sistema bibliotecario nacional, un conjunto conectado de bibliotecas con todas sus divisiones, servicios y unidades que cooperan para servir al territorio nacional. Para llevar a cabo esta cooperación, el sistema bibliotecario necesita una infraestructura legislativa, material y personal que deben planificar los órganos competentes. En el sistema deben integrarse el mayor número posible de bibliotecas del país, así como el mayor número posible de clases de bibliotecas.

Para Cañas M, Mirón D y Ramírez F. (2012) la eficacia de los sistemas bibliotecarios nacionales condicionan en gran medida los servicios de las bibliotecas del país, así como los sistemas internacionales de información, por lo que cualquier país desarrollado debe poner especial interés en que la organización bibliotecaria funcione. A veces, y a causa de la falta de recursos, los sistemas bibliotecarios nacionales son poco menos que inoperantes. No obstante, el sólo diseño de los mismos obliga a los gobernantes, al menos, a plantearse las necesidades de las bibliotecas de un país, por lo que resultan positivos.

Tal es lo que sucedió, por ejemplo en España en los años ochenta cuando la Subdirección General de Documentación e Información y Ciencia, por encargo de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, inicia un trabajo de reflexión en torno a las posibles acciones a desarrollar por la administración del Estado en materia de información y documentación científica y técnica con el horizonte del año 1986. Para ello se creó una Comisión integrada por más de 70 expertos que trabajaron en el tema.

Para Merlo Vega, J. (2008) dentro de la misma, los expertos se organizan en ocho grupos de trabajo, el segundo de los cuales, denominado, de bibliotecas científicas y públicas, se ocupó de las bibliotecas en general. Dicho grupo manifestó que: “Es objeto prioritario de este estudio ofrecer una visión, actual, lo más exhaustiva y precisa posible, de los recursos y servicios bibliotecarios del país, de su significado en la sociedad y en la economía españolas y de sus posibilidades de mejora y desarrollo a corto, medio y largo plazo”. No hay duda de que a pesar de que muchos de aquellas metas se han incumplido, es estudio, plasmado luego en las Directrices para un Plan nacional de actuación 1983/86, en materia de documentación e información científica y técnica, sirvió de impulso a las bibliotecas españolas.

Para Peláez, O. (2010) la otra forma de cooperación interbibliotecaria que hemos destacado es la agrupación de las bibliotecas en redes. Tienen su origen en los años setenta y según la International Standard Organización (ISO), una red de bibliotecas es un plan en que las bibliotecas trabajan juntas, compartiendo servicios y recursos con la finalidad de lograr mejores servicios para los usuarios. Este plan se lleva a cabo mediante un acuerdo formal, que fija la estructura, los objetivos y los servicios compartidos. Actualmente, reciben ingresos económicos a partir de la venta de servicios y productos. Las redes de bibliotecas cooperan en distintos campos, pero sobre todo lo hacen en proyectos tales como: desarrollo de nuevas tecnologías, digitalización de documentos, control de autoridades, adquisición de documentos catalogación y explotación de catálogos colectivos y préstamo interbibliotecario. Suponen un fuerte impulso en el mundo bibliotecario.

2.1.2.8. ROL DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACION SUPERIOR

El papel de la Biblioteca en el marco Europeo de la Educación Superior (con los ECTS) y en las plataformas educativas virtuales.

Para Rodríguez, M. (2010) ante el nuevo desafío al que se enfrenta el docente en el diseño de objetos de aprendizaje (LO) reutilizables, y la problemática de la necesaria estandarización para conseguir la interoperatividad entre las distintas plataformas. La Biblioteca debe colaborar en el desarrollo dichas enseñanzas virtuales, organizando y poniendo a disposición de la comunidad universitaria todos los recursos donde puede encontrarse información detallada de las competencias específicas necesarias para el estudiante universitario cuando accede y usa la información en: “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior.”

Información propia y externa. De modo que el alumno consiga un dominio técnico de los procedimientos de aprendizaje en “las condiciones específicas de la educación a distancia, dominando las técnicas referidas a la comprensión lectora, redacción, uso de medios tecnológicos e informáticos, entre otros para progresivamente lograr un uso estratégico de los mismos en el que sea capaz de seleccionar las estrategias más adecuadas para lograr sus metas de aprendizaje de modo consciente e intencional”. La Biblioteca además debe organizar y permitir el acceso a los recursos de información virtuales necesarios para la docencia y la investigación.

La Biblioteca cuenta con experiencia en el uso de tecnologías para la gestión de la información y tiene automatizados sus procesos y servicios, lo que permite que la comunidad universitaria acceda desde cualquier punto de la red. También tiene experiencia consolidada en la prestación de servicios (Información bibliográfica, préstamo interbibliotecario, etc.), con diferentes opciones de apoyo y asesoramiento a estudiantes y PDI, los difunde mediante la formación de usuarios (dirigida a los diferentes niveles formativos y tipos de usuarios) y dispone de amplios horarios.

Para Tejada, A. (2003) la Biblioteca está adaptándose al nuevo cambio, modificando sus hábitos, su dinámica de trabajo, potenciando nuevos servicios, utilizando nuevas herramientas que sean capaces de integrar los diferentes recursos electrónicos (SFX, Metalib, etc.). La Biblioteca tiene que intentar conseguir que cada usuario pueda acceder a lo que necesite, lo que implica diseñar y desarrollar diferentes niveles informativos. El personal bibliotecario también necesita desarrollar nuevas competencias profesionales y una formación constante.

Para Estivill, E. (2004) para lograr el reto de la Educación Superior en la era del conocimiento, lo que implica desarrollar estrategias de cooperación con docentes, informáticos, especialistas en didáctica y pedagogía, creando el tejido básico para conseguirlo.

2.2. Marco Conceptual

- Servicios de la biblioteca: Es el conjunto de actividades que con fines educativos ofrece la biblioteca.
- Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.
- Organización: Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.
- Atención: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.
- Recurso de información: Todos aquellos componentes de Hardware y programas (Software) que son necesarios para el buen funcionamiento y la Optimización del trabajo con Ordenadores y Periféricos, tanto a nivel Individual, como Colectivo u Organizativo, sin dejar de lado el buen funcionamiento de los mismos.
- Personal: Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad.

- Satisfacción del cliente: Es la medida del grado de cumplimiento de las expectativas del usuario por un servicio recibido y que favorece su formación profesional.
- Fondo bibliográfico: Es el espacio único donde se reúne toda la producción intelectual y científica generada por profesionales.
- Cooperación bibliotecaria: La ayuda mutua que se brindan y reciben entre dos o más bibliotecas a fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y hacer un uso más racional de su recurso.
- Fidelización: La fidelización es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos.

2.3. Generalidades de la Biblioteca

2.3.1 Infraestructura

El Edificio de biblioteca Central fue inaugurado en el año 2012 y consta de los siguientes espacios:

- Sótano – Sala de Tesis
- Nivel 1A – Colección general
- Nivel 2A - Colección general
- Nivel 2B - Colección general
- Nivel 3A – Colección de libros de Medicina
- Nivel 3B – Colección de libros de Derecho
- Nivel 4A – Colección de libros de Derecho
- Nivel 4B – Sala de juntas, Oficina Coordinación de Innovación y Tecnología, Oficina de Organización de la Información
- Nivel 5A – Depósito
- Nivel 5B – Hemeroteca y Mediateca

2.3.2 Servicios

- **Préstamo de libros a domicilio.** El servicio sólo se realiza los días viernes y sábado.
- **Préstamo de libros para fotocopia.** El servicio se realiza todos los días por un lapso de 4 horas como máximo.
- **Acceso a colección de Tesis en Sala de Tesis.** El servicio está disponible durante toda la semana en horario partido de lunes a viernes (8 am a 1pm y de 3:30 pm a 6:15 pm) y sábados de 8 am a 1 pm.

- **Acceso a biblioteca virtual** (bases de datos). Se cuenta con información especializada para la investigación académica de nuestros usuarios (docentes y estudiantes). En ella se pueden revisar, revistas, journal, papers en diferentes idiomas las 24 horas del día.
- **Acceso a salas de trabajo** (cubículos). El servicio está disponible de lunes a viernes en horario partido (8 am a 1pm y de 3:30 pm a 6:15pm)
- **Acceso a Sala de Juntas.** El servicio se da en base a las reservas que se coordinen
- **Acceso a Hemeroteca:** El servicio se realiza en horario partido de lunes a viernes y sábados durante la mañana.
- **Acceso a Mediateca:** El servicio se realiza en horario partido de lunes a viernes y sábados durante la mañana.
- **Inducción** sobre el manejo del Catálogo en línea.
- **Capacitaciones en búsqueda** y recuperación de información.
- **Capacitaciones sobre el uso de las bases de datos** de nuestra Biblioteca Virtual

2.3.3. Personal Permanente

- 10 auxiliares en atención en BC
- 03 asistentes de Oficina
- 01 bibliotecóloga
- 01 asistente ejecutivo
- 01 Jefa de Biblioteca

2.3.4. Personal Temporal

- 10 auxiliares de apoyo (becarios) Éste personal es conformado por estudiantes de la misma universidad previa selección del área de Bienestar y RRHH. Sólo se encuentran durante 3 horas diarias de lunes a viernes en dos turnos (12:45 a 3:45pm o de 6:15 a 9:15 pm).

- 02 practicantes: Se encuentran durante 05 horas diarias de lunes a sábado.

2.3.5. Horarios

Los horarios del personal permanente se constituyen en base a 2 tipos de horario:

- Horario partido
- Horario corrido.

HORARIO DE PERSONAL

LUNES -- VIERNES

PERSONAL	HORARIO PARTIDO	HORARIO CORRIDO
02 Auxiliares de atención	-----	12:45 a 5pm/5:45 a 9:15 pm
8 auxiliares de atención	8 am a 1 pm / 3:30 a 6:18pm	-----
02 personal de oficina	8 am a 1 pm / 3:30 a 6:30pm	-----
04 personal de oficina	8 am a 1 pm / 3:30 a 7:18pm	-----

Sábados:

Personal	Único Horario
8 Auxiliares de atención	8am a 1pm

2.3.6. Equipos de la Biblioteca

- 02 salas de Internet en Biblioteca Central:
- 31 PC en el Nivel 2B
- 23 PC en el Nivel 3A
- 02 Asistente Digital de Biblioteca (DLA) (Procesos internos de biblioteca)
- Un PAD y una PC por cada módulo de atención (servicio préstamo/devolución)

- Antenas de seguridad
- 14 PC distribuidas en los diferentes niveles para consulta de Catálogo en línea para los usuarios.
- 05 Laptops para uso en Salas de trabajo (Cubículos)
- 820 puestos de lectura

2.3.7. Documentos de la Biblioteca

- 40,000 libros en aproximado
- 860 Cds en aproximado
- 3880 revistas en aproximado
- 11246 tesis en aproximado
- 06 Bases de datos (Biblioteca Virtual).

2.3.8. Sistema de Bibliotecas UPAO

La información presentada ha sido únicamente en relación a la Biblioteca Central. Sin embargo el sistema de Bibliotecas de UPAO está conformado por las Bibliotecas de: Piura, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y la Biblioteca Central, así mismo cuenta con una sala de Internet en el Pabellón de la Facultad de Derecho.

Observaciones

Con respecto a la infraestructura es de primer nivel, con espacios bien definidos y cómodos, el servicio tiene muchos aspectos en donde pretende abarcar la mayoría de exigencias y demandas del usuario, pero se puede mejorar como por ejemplo el servicio de préstamo a domicilio y además implementar un servicio personalizado al usuario, los horarios son los adecuados para el personal y para el usuario, con respecto al personal debería incrementarse para mejorar la atención al usuario y poder dar una atención personalizada antes mencionada. Existe una muy buena implementación de equipos.

CAPÍTULO III

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

3.1. Material

3.1.1. Población:

Está constituida por todos los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de Administración que han registrado matrícula y con contrato vigente respectivamente al semestre académico 201520, cuyo detalle es el siguiente:

Cuadro N° 01

Población de Estudiantes, Docentes y Administrativos de la escuela de Administración al semestre académico 201520.

POBLACION	Cantidad	Porcentajes
Estudiantes	2025	95.25%
Docentes	100	4.70%
Administrativos	01	0.05%
TOTAL	2126	100%

Fuente: Registro Técnico UPAO

Elaboración: El Autor

3.1.2 Muestra

Dada la naturaleza de la siguiente investigación se utilizó la fórmula correspondiente para hallar el tamaño de la muestra, tanto para los Estudiantes como para los Docentes de la Escuela de Administración.

3.1.2.1. Muestra para los Estudiantes

Para el presente estudio se utilizó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, aplicable a estudios transversales, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogido. Para la investigación se escogió 95%, lo que equivale a 1.96.

p = proporción de asistencia a la biblioteca, 0.5

q = proporción de no asistencia a la biblioteca 0.5

E = Es el máximo de error permisible, 5%

N = Tamaño de la población: 2025 usuarios de la biblioteca

n = Tamaño de la muestra.

$$(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2025$$

$$n = \frac{\quad}{(0.05)^2 \times (2025-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 325 \text{ estudiantes}$$

$$(0.05)^2 \times (2025-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

DISTRIBUCIÓN PROPORCIONAL DE LA MUESTRA

Cuadro N°1

ESTUDIANTES				
Ciclos	N	%	n	%
I	228	11%	37	11%
II	360	18%	58	18%
III	250	12%	40	12%
IV	310	15%	51	15%
V	160	8%	26	8%
VI	171	8%	26	8%
VII	128	6%	20	6%
VIII	155	8%	25	8%
IX	134	7%	21	7%
X	129	6%	21	6%
TOTALES	2025	100%	325	100%

Fuente: Encuestas a los estudiantes

3.1.2.2. Muestra para los Docentes

Para el presente estudio se utilizó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, aplicable a estudios transversales, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogido. Para la investigación se escogió 95%, lo que equivale a 1.96.

p = proporción de asistencia a la biblioteca, 0.5

q = proporción de no asistencia a la biblioteca 0.5

E = Es el máximo de error permisible, 5%

N = Tamaño de la población: 100 usuarios de la biblioteca

n = Tamaño de la muestra.

$$(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 100$$

$$n = \frac{\quad}{(0.05)^2 \times (100-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 80 \text{ Docentes}$$

$$(0.05)^2 \times (100-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

3.1.2.2. Muestra para los Administrativos

Para el presente estudio no se utilizó fórmula, puesto que la población fue 1, por consiguiente la muestra también es 1.

3.1.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el estudio se usaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

✓ Técnicas de Recolección de Datos

Para el estudio se utilizó la técnica de la encuesta como técnica de recolección de datos, por ser la más utilizada en la investigación de ciencias sociales. Esta técnica utiliza los cuestionarios como medio principal para recolectar información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel.

✓ Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario el mismo que fue administrado a los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

3.2. Procedimientos

3.2.1. Método

Se utilizó los siguientes: Deductivo, analítico

- **Método deductivo:** Mediante este método se aplicó las teorías generales sobre satisfacción y servicio de biblioteca y se obtendrán proposiciones no demostrables, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas particulares, en este caso para el problema de investigación de la Biblioteca UPAO.
- **El Método analítico:** Mediante este método de investigación se trató de analizar y conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia; lo que permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

3.2.2. Diseño de Contrastación

El diseño de contrastación es Descriptiva Simple



Donde:

M: muestra de estudiantes, docentes y administrativos

O: nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca

3.2.3. Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos fueron procesados utilizando el programa Excel y se presentaron a nivel de frecuencia simple y porcentual en cuadros y gráfico, para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva.

3.2.4 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Servicios de la biblioteca UPAO.	Es el conjunto de servicios que con fines educativos ofrece la biblioteca	Es la puesta al servicio de la infraestructura y equipo, la organización y servicios que ofrece los recursos de información y el personal	Infraestructura y equipo	La infraestructura de la biblioteca es segura	De razón
				Las instalaciones brindan un ambiente agradable.	
				La luz es apropiada y brinda comodidad para la lectura	
				Los equipos con los que cuenta están aptos para ser usados	
			Organización	La distribución de los ambientes facilitan su identificación	
				Los usuarios tienen acceso a las oficinas	
				El Director de biblioteca está presente en las horas de atención	
				El personal conoce su función y lo realiza.	
			Servicios	Es ágil el proceso de préstamo de libros.	
				El personal está preparado para orientar al usuario	
				Existen recursos informáticos	
				Es fácil la localización de los recursos bibliográficos	
			Recursos de información	Existe suficiente cobertura bibliográfica par su especialidad	
				Hardware, actualizado y moderno.	
				Software a la vanguardia	
				Plataformas y buscadores virtuales modernos	
			Personal	El personal asignado a biblioteca es profesional bibliotecario	
				El personal asignado brinda un trato cordial	
				Satisfizo la respuesta obtenida al solicitar un servicio	
				Existe comunicación asertiva entre bibliotecario y usuario	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos.	Es la medida del grado de cumplimiento de las expectativas del usuario por un servicio recibido y que favorece su formación profesional.	Es el grado de utilidad del fondo bibliográfico, organización, servicios que ofrece. Cooperación y biblioteca virtual	Fondo bibliográfico	Actualizado a la fecha	Likert Muy poco satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho.
				Existe en cantidad suficiente	
				Cubre la expectativa de tu especialidad	
			Organización	Se complementa con otras fuentes	
				La distribución de los espacios lectura es apropiada	
				El espacio asignado no permite hacinamiento	
				La ubicación de los archivos y catálogos es asequible	
			Servicios de la biblioteca	Están señalizados los ingresos.	
				Ofrece diversos recursos de información	
				La sala de informática atiende según horario.	
				La sala de tesis brinda atención suficiente	
			Cooperación bibliotecaria	El servicio a domicilio es oportuno	
				Recibe cooperación de entidades públicas	
				Mantiene convenios con otras universidades para usar la biblioteca virtual	
				Recibe colaboración de egresados.	
			Biblioteca virtual	Los usuarios colaboran con su mantenimiento	
Está interconectada con todas las sedes					
El servicio que brinda de fácil acceso					
La cantidad de PC son suficientes para la demanda					
				Las PC son de última generación.	

CAPÍTULO IV

**PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS**

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

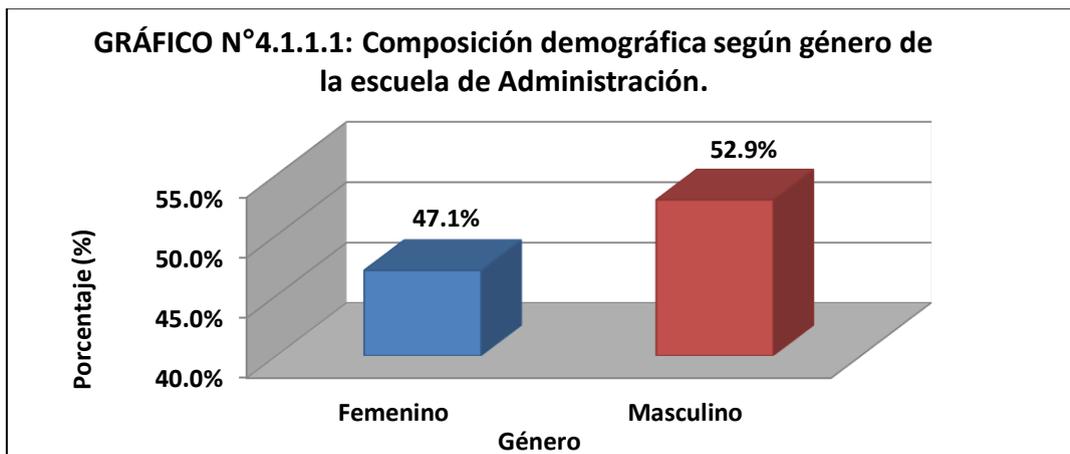
Para la evaluación de la satisfacción con respecto a la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego se tabuló 325 encuestas con 23 preguntas para estudiantes, 80 encuestas con 23 preguntas para docentes y 1 encuesta con 23 preguntas para administrativos, cuyos resultados se presentan a continuación.

4.1.1 Encuestas aplicadas a los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego

CUADRO N°4.1.1.1: Composición demográfica según género de los alumnos de la escuela de Administración.		
Género	f _i	%
Femenino	153	47.1%
Masculino	172	52.9%
TOTAL	325	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado: El Autor

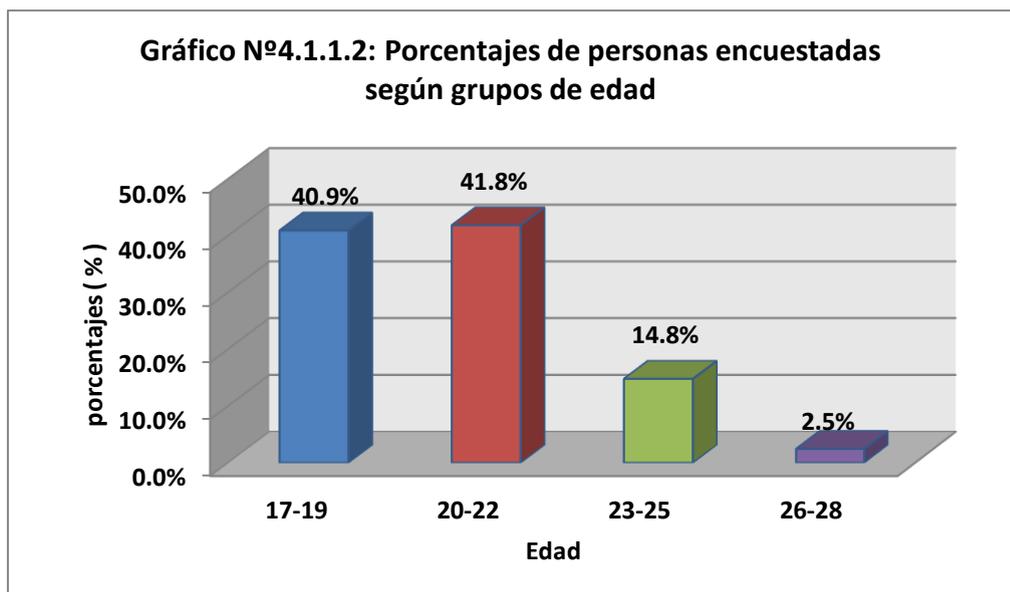


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados un 52.9% son hombres y un 47.1% mujeres. Este resultado demuestra la preferencia por la carrera universitaria de administración del género masculino.

Cuadro N°4.1.1.2 : Distribución de personas encuestadas según grupos de edad		
Edad	fi	%
17-19	133	40.9%
20-22	136	41.8%
23-25	48	14.8%
26-28	8	2.5%
Total	325	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

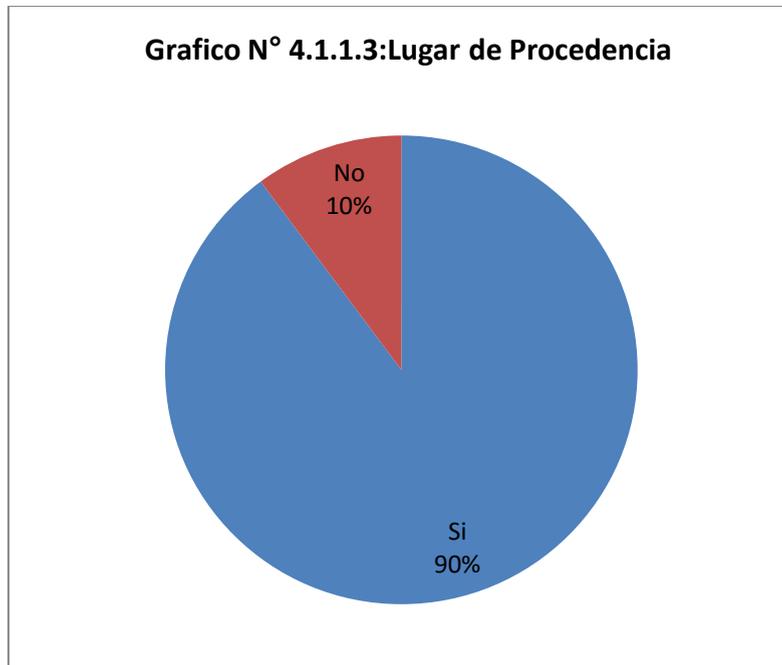


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total alumnos encuestados el 40.9% tiene entre 17-19 años de edad, y el 2.5% entre 26-28. Esto se debe a que la mayoría de estudiantes encuestados se encuentran en los primeros ciclos donde los jóvenes en su mayoría son recién salidos del colegio.

Cuadro N°4.1.1.3 : Lugar de procedencia		
Trujillo	fi	%
Si	292	89.8%
No	33	10.2%
Total	325	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

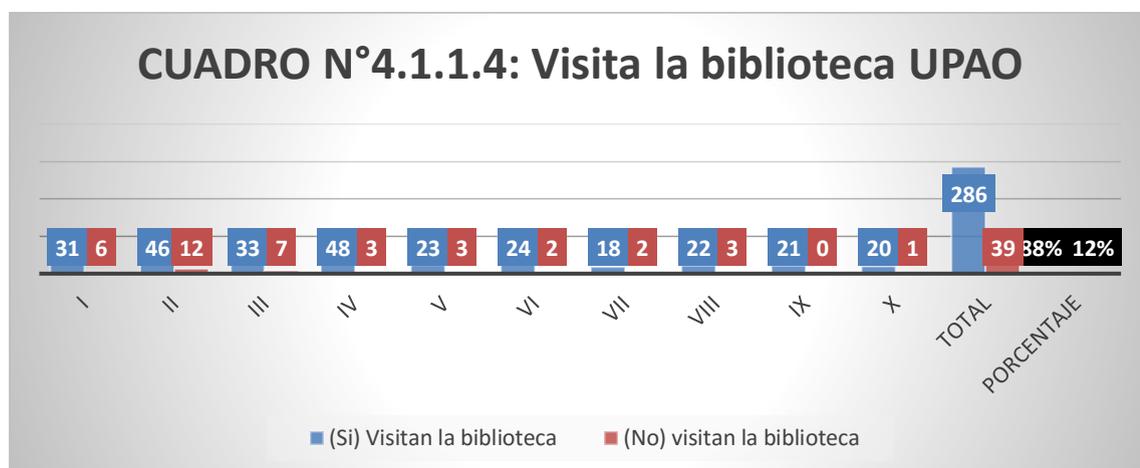


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados el 90% son Trujillanos, y el 10 % son de otras provincias. Este resultado se explica en que la Biblioteca central se encuentra en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.

CUADRO N°4.1.1.4: Visita la biblioteca UPAO		
CICLOS	(SI) Visitan la biblioteca	(No) Visitan la biblioteca
I	31	6
II	46	12
III	33	7
IV	48	3
V	23	3
VI	24	2
VII	18	2
VIII	22	3
IX	21	0
X	20	1
TOTAL	286	39
PORCENTAJE	88%	12%

Fuente: Encuestas Aplicadas

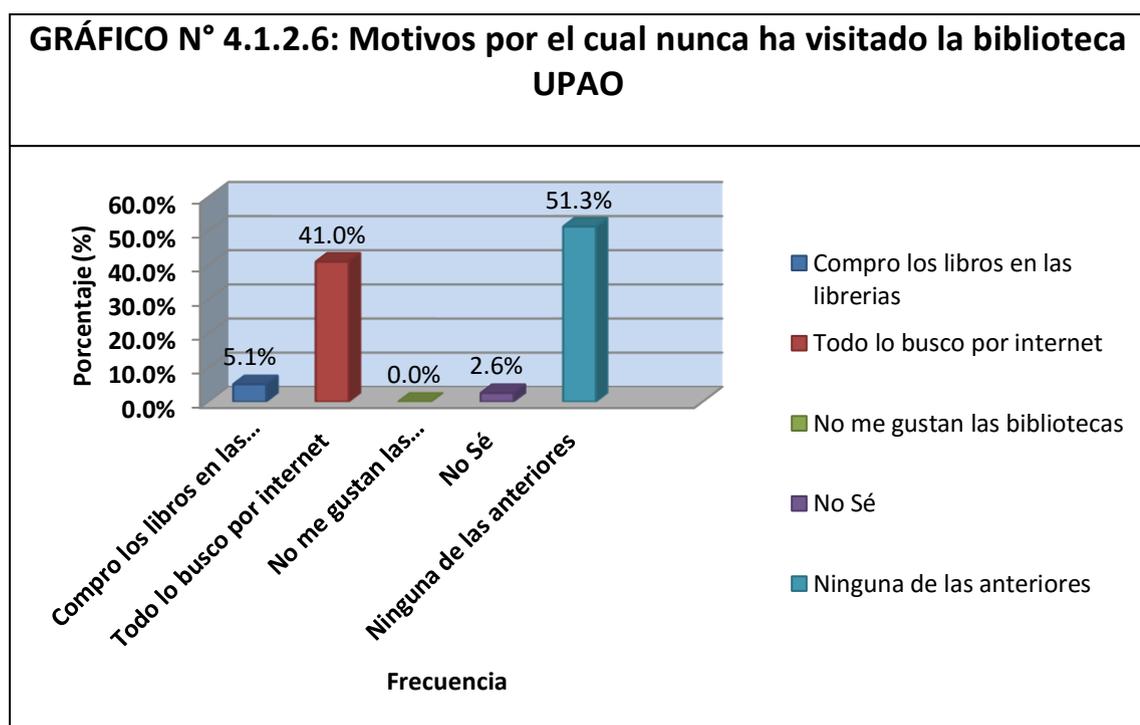


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados el 88% visitan la biblioteca UPAO, mientras un 12% no han ido. La causa de este resultado es que existe una menor visita a la biblioteca en los primeros ciclos y esto se debe a que recién están insertándose en la vida universitaria, y hay una mayor visita a la biblioteca en los últimos ciclos, esto se debe a una mayor responsabilidad por culminar la carrera universitaria.

CUADRO N° 4.1.1.5: Motivos por los cuales los alumnos no acuden a la Biblioteca		
Alternativas	f_i	%
Compro los libros en librerías	2	5.3%
Todo lo busco por internet	16	42.1%
No me gustan las bibliotecas	0	0.0%
No Sé	0	0.0%
Ninguna de las anteriores	21	52.6%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

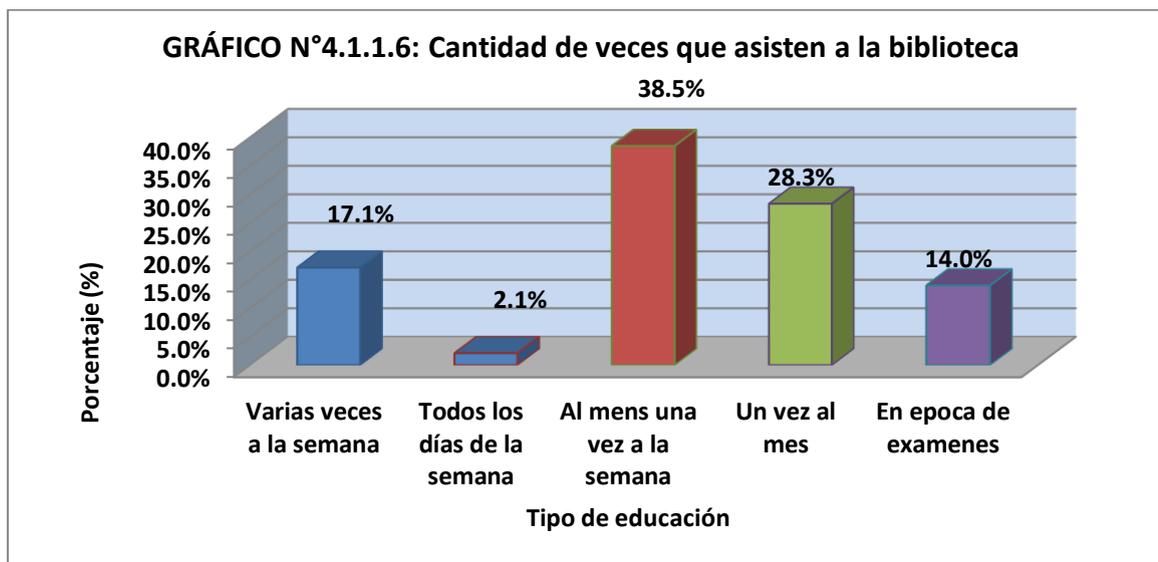


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados el 42.1% asegura buscar todo en internet, y el 5.3% compra libros en las tienda. Este resultado es consecuencias del facilismo que otorga el internet y que reemplaza los libros de una manera negativa y que existen estudiantes con medios suficientes para comprar los libros que pide la maya curricular.

CUADRO N°4.1.1.6: Cantidad de veces que asisten a la biblioteca		
Alternativa	f_i	%
Varias veces a la semana	49	17.1%
Todos los días de la semana	6	2.1%
Al menos una vez a la semana	110	38.5%
Un vez al mes	81	28.3%
En época de exámenes	40	14.0%
Total	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

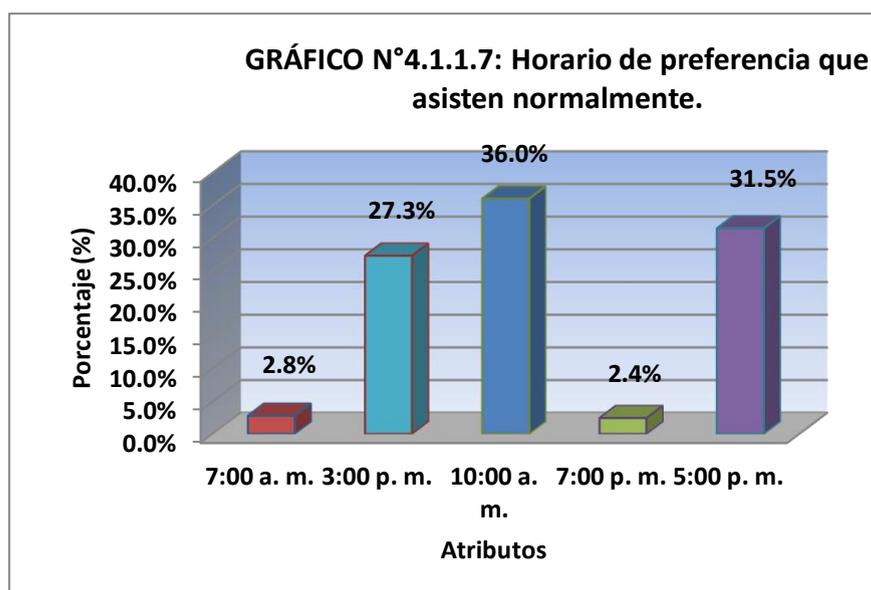


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 38.5% asiste al menos una vez a la semana, el 28.3% una vez al mes, el 17.1% va varias veces a la semana, el 14% solo va en época de exámenes y tan solo un 2.1% asiste todos los días de la semana. Este resultado se debe puesto que la mayoría de estudiantes encuestados no suelen ir muy seguido a la biblioteca, y la minoría de estudiantes tiene como hábito ir a la biblioteca de forma continua.

CUADRO N°4.1.1.7: Horario de preferencia que asisten normalmente.		
Horario	f _i	%
07:00 a.m.	8	2.8%
03:00 p.m.	78	27.3%
10:00 a.m.	103	36.0%
07:00 p.m.	7	2.4%
05:00 p.m.	90	31.5%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

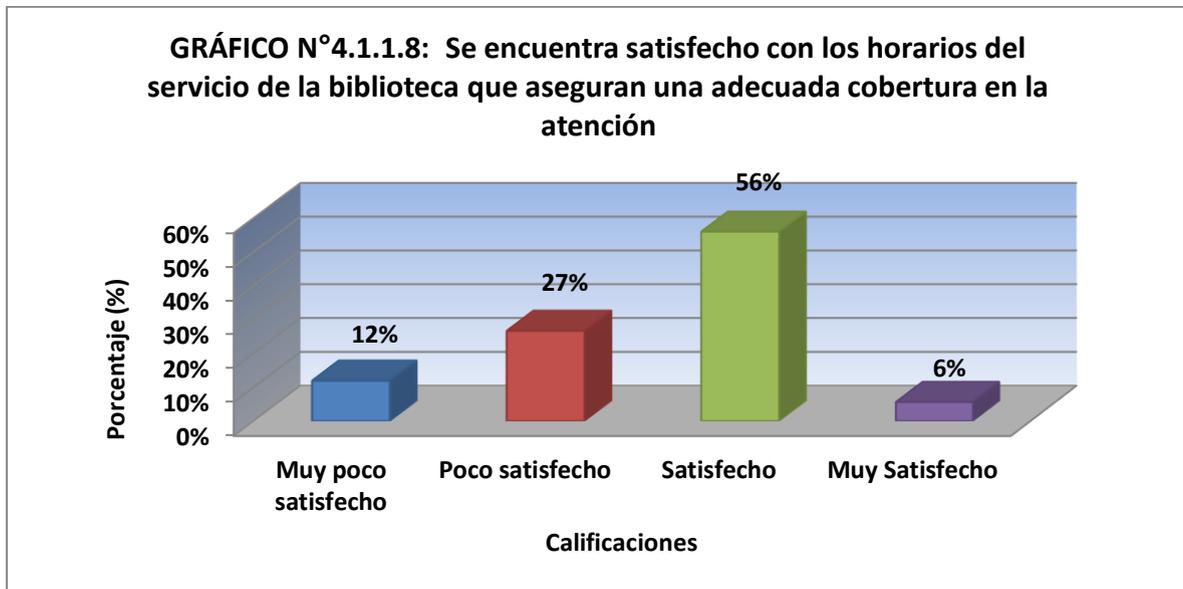


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 36% prefiere el horario de 10 a.m., el 31.5% el de 5 p.m., el 27.3% el de 3p.m, el 2.8% el de 7 a.m. y tan solo un 2.4% el horario de 7 p.m. Este resultado se debe a que la mayoría de los estudiantes encuestados prefieren ir a media mañana, puesto que están con todas las energías y su poder de concentración es el mejor, y la minoría de los estudiantes encuestados asisten a la biblioteca en la noche ya que es difícil puesto que la biblioteca cierra a las 9:15 p.m.

CUADRO N°4.1.1.8: Se encuentra satisfecho con los horarios del servicio de la biblioteca que aseguran una adecuada cobertura en la atención		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	34	12%
Poco satisfecho	76	27%
Satisfecho	160	56%
Muy Satisfecho	16	6%
Total	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

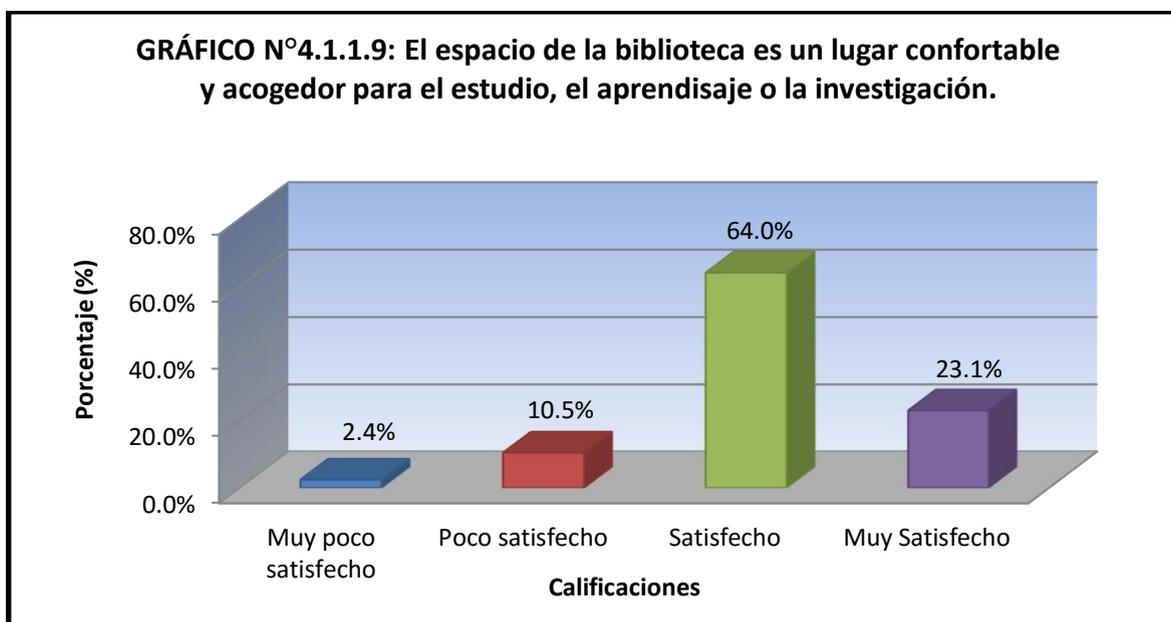


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 56% se encuentra satisfecho con los horarios de atención, mientras un 6% se encuentra Muy satisfecho. Este resultado se debe a que la mayoría de estudiantes encuestados están satisfechos con los horarios puesto que están adecuados para poder acudir a la biblioteca a toda hora del día. Y una minoría le parece perfecto los horarios del servicio de la biblioteca por ello están muy satisfechos.

CUADRO N°4.1.1.9: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	7	2.4%
Poco satisfecho	30	10.5%
Satisfecho	183	64.0%
Muy Satisfecho	66	23.1%
Total	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

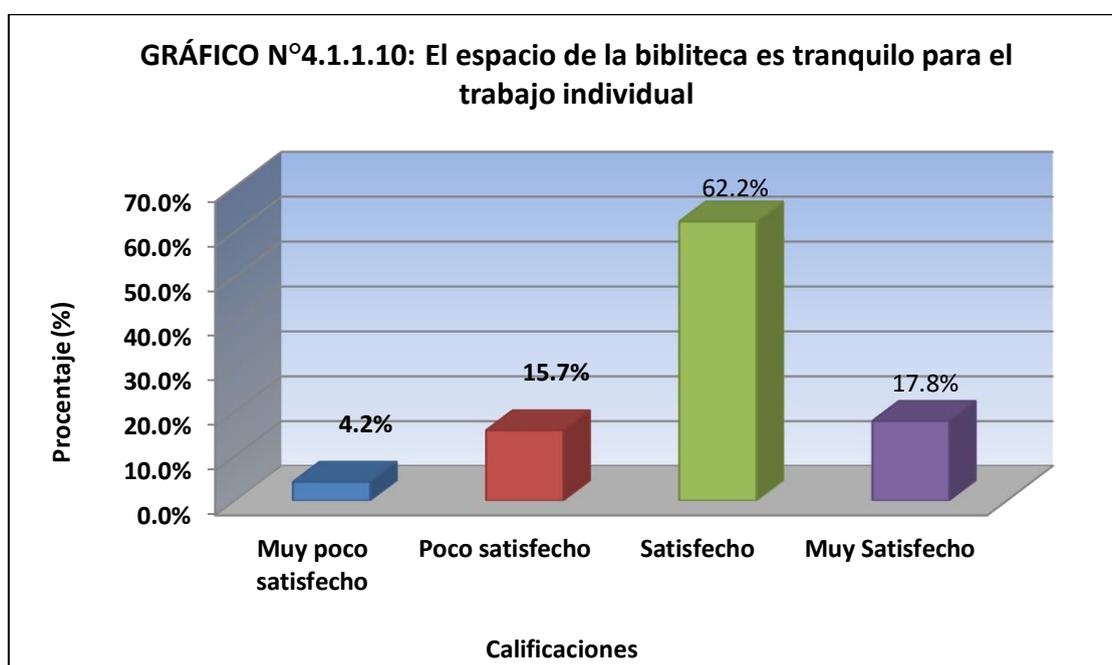


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO 64% opina satisfactoriamente con que la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, mientras un 2.4% está muy poco satisfecho, es una minoría la que opina desfavorablemente por este aspecto positivo de la biblioteca. Esto es de suma importancia y un aspecto muy positivo para el servicio que brinda la biblioteca y se ve reflejado en la satisfacción del estudiante.

CUADRO N°4.1.1.10: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	12	4.2%
Poco satisfecho	45	15.7%
Satisfecho	178	62.2%
Muy Satisfecho	51	17.8%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

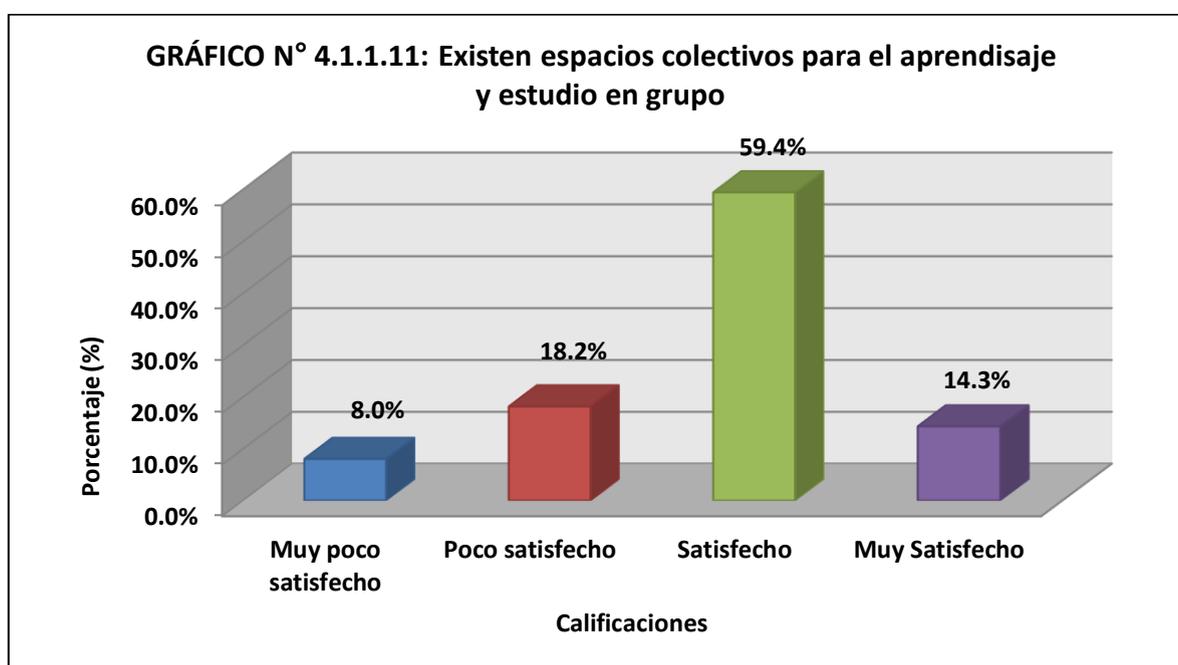


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO 62.2% están satisfechos con el espacio tranquilo de la biblioteca para el estudio, mientras el 4.2% está muy poco satisfecho. Esto es de suma importancia para el servicio y trae por consecuencia la aceptación y satisfacción del estudiante encuestado pero habrá que mejorar en el porcentaje negativo del servicio.

CUADRO N°4.1.1.11: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	23	8.0%
Poco satisfecho	52	18.2%
Satisfecho	170	59.4%
Muy Satisfecho	41	14.3%
Total	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

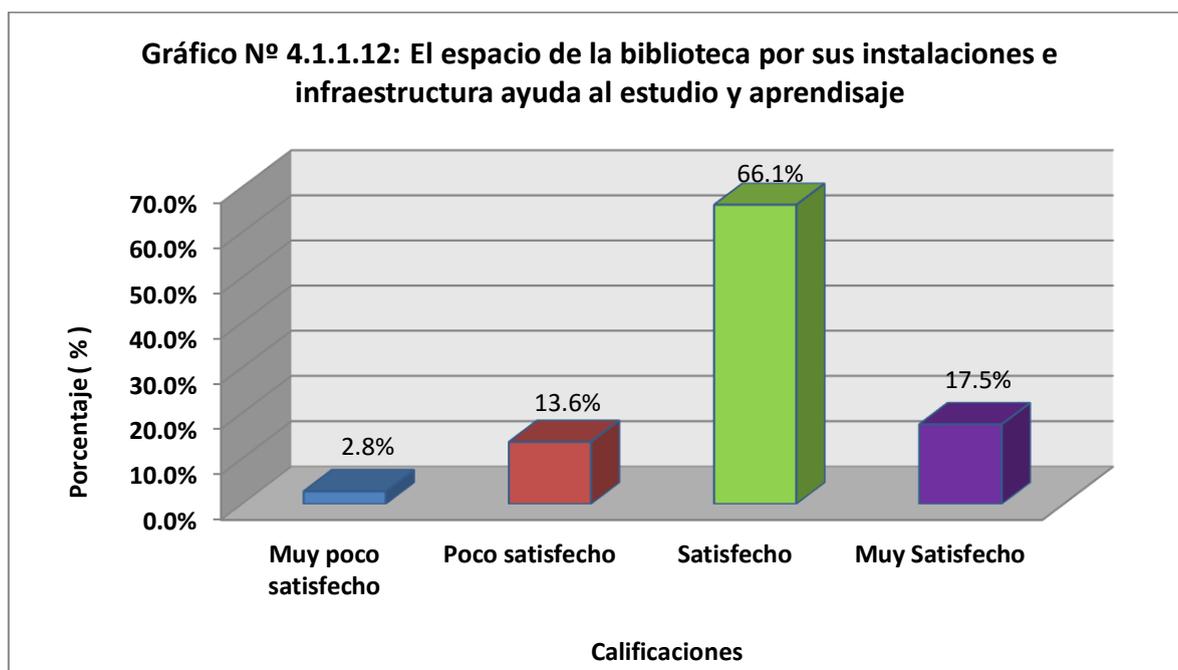


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO 59.4% se encuentran satisfechos con los espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo, mientras un 8.0% se encuentran muy poco satisfechos. Esto es muy importante puesto que es un valor agregado al servicio que brinda la biblioteca y se ve reflejado en la satisfacción del estudiante, pero hay que mejorarlo indudablemente para disminuir el porcentaje negativo del servicio.

CUADRO N°4.1.1.1: El espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura ayuda al estudio y aprendizaje		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	8	2.8%
Poco satisfecho	39	13.6%
Satisfecho	189	66.1%
Muy Satisfecho	50	17.5%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

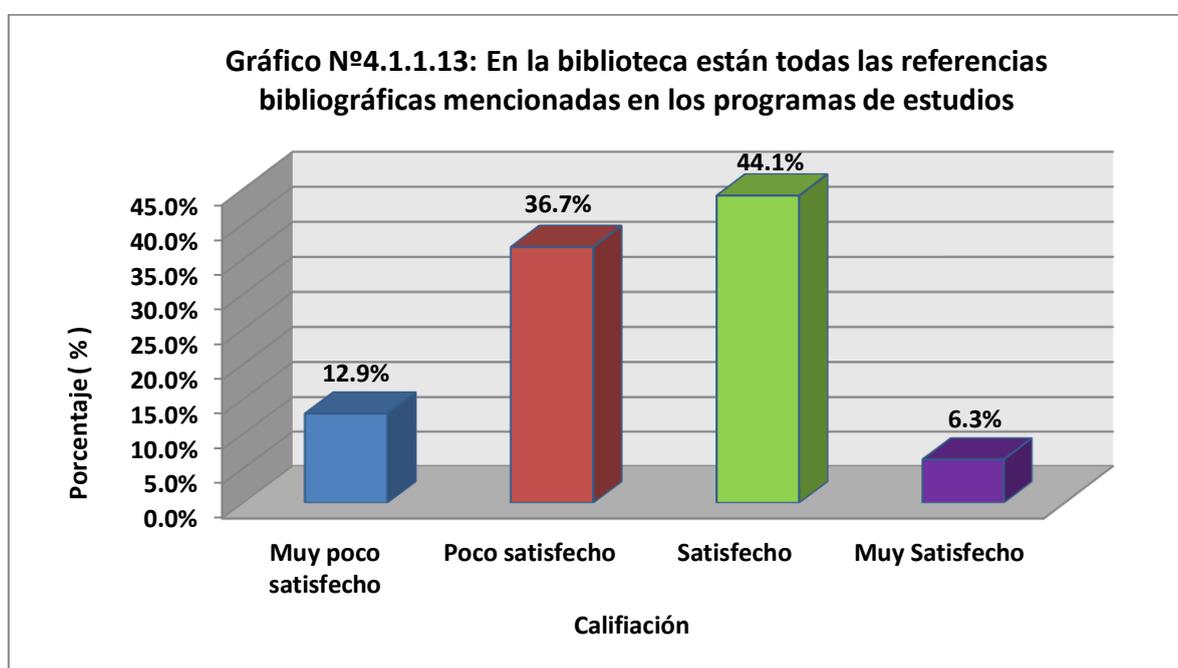


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO 66.1% está satisfecho con las instalaciones e infraestructura, mientras el 2.8% está muy poco satisfecho, Esto es importante ya que la mayoría de estudiantes encuetados ve de forma positiva este aspecto del servicio, y se ve reflejado en la satisfacción del mismo y en la minoría de estudiantes este aspecto es negativo para el servicio que brinda la biblioteca y se ve reflejado en su insatisfacción.

CUADRO N°4.1.1.13: En la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	37	12.9%
Poco satisfecho	105	36.7%
Satisfecho	126	44.1%
Muy Satisfecho	18	6.3%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

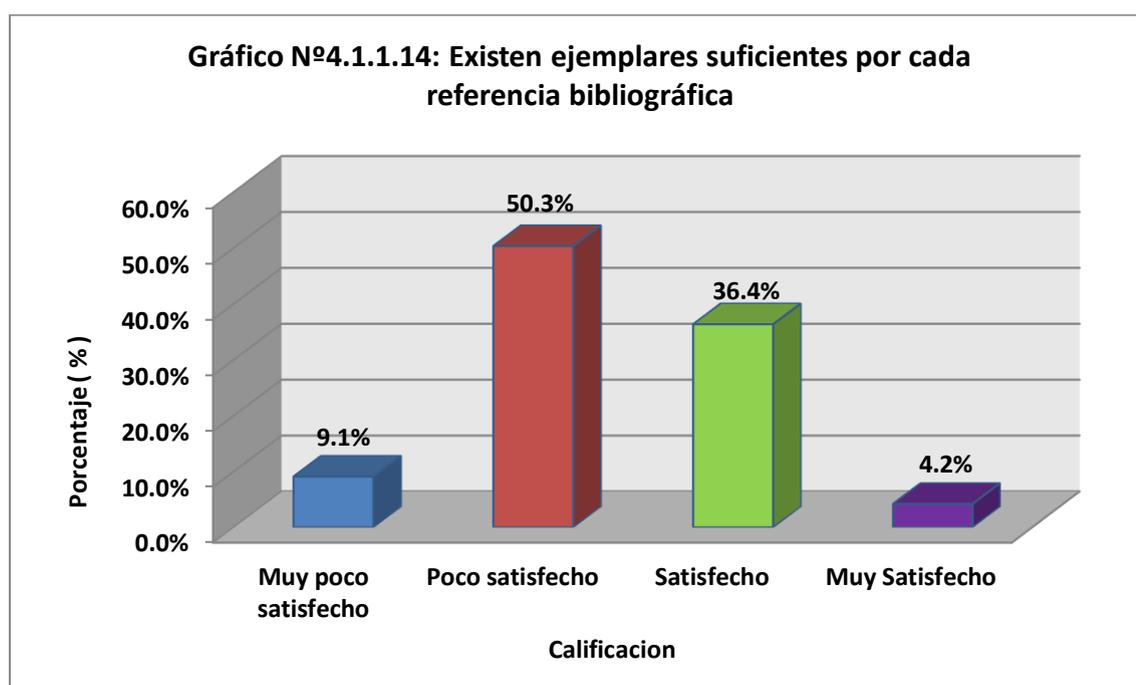


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO 44.1% está satisfecho con la cantidad de referencias bibliográficas, mientras un 6.3% está muy satisfecho. Este resultado arroja un aspecto positivo del servicio y que demuestra la preocupación por satisfacer al estudiante.

CUADRO N°4.1.1.14: Existen ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica		
Calificaciones	fi	%
Muy poco satisfecho	26	9.1%
Poco satisfecho	144	50.3%
Satisfecho	104	36.4%
Muy Satisfecho	12	4.2%
TOTAL	286	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

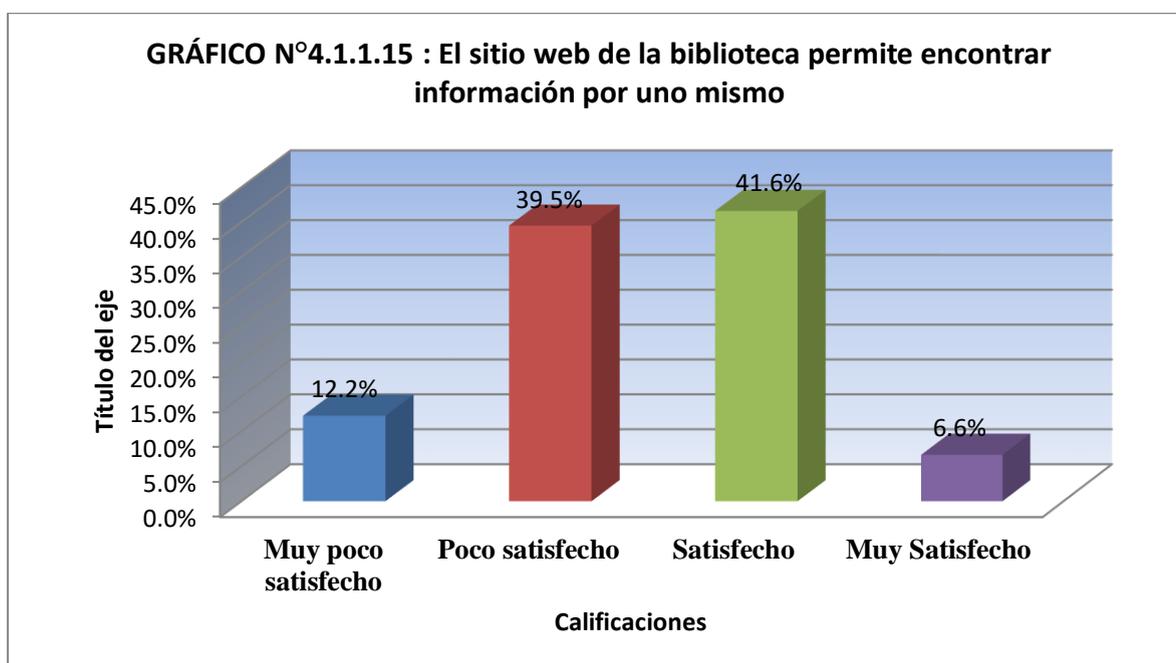


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 50.3% afirma estar poco satisfecho con la cantidad de ejemplares por libro, mientras 4.2% está muy satisfecho. Este resultado arroja un aspecto negativo del servicio y que demuestra la falta de interés por satisfacer al estudiante en este aspecto.

CUADRO N°4.1.1.15: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo		
Calificaciones	fi	%
Muy poco satisfecho	35	12.2%
Poco satisfecho	113	39.5%
Satisfecho	119	41.6%
Muy Satisfecho	19	6.6%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

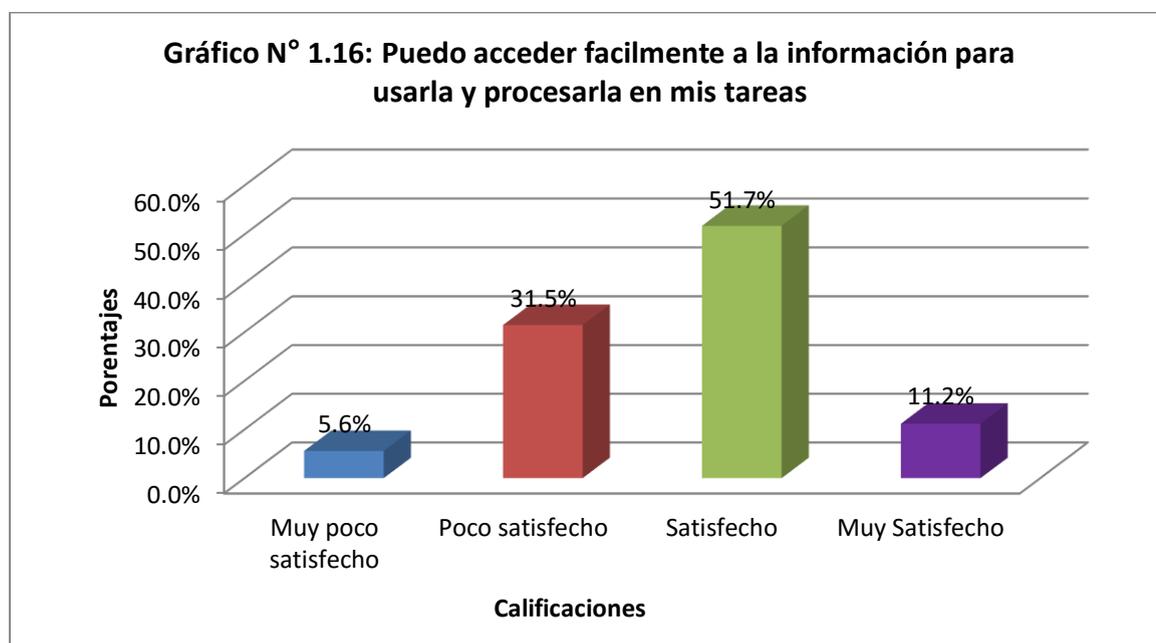


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 41.6% se encuentra satisfecho con la web de la biblioteca, mientras el 6.6% está muy satisfecho. Este resultado muestra un aspecto positivo del servicio en las exigencias que se requiere la utilización del internet en este mundo globalizado, pero se debe hacer mejoras en este aspecto también.

CUADRO N°4.1.1.16: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	16	5.6%
Poco satisfecho	90	31.5%
Satisfecho	148	51.7%
Muy Satisfecho	32	11.2%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

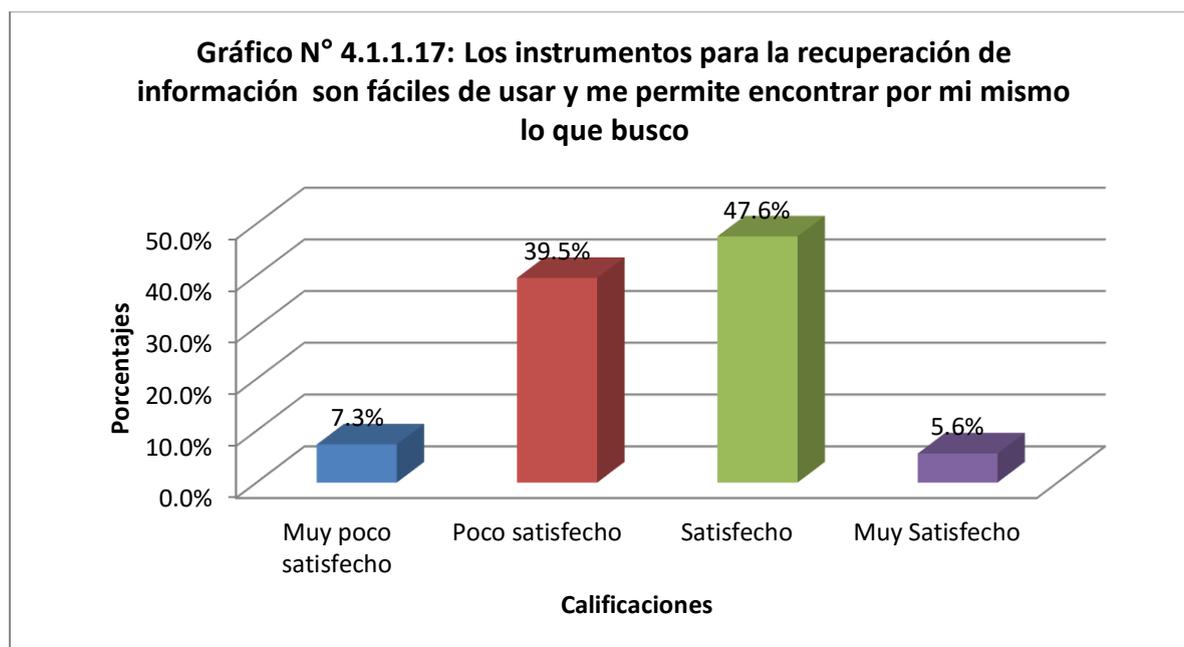


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 51.7% está satisfecho a la facilidad del acceso de información para trabajos, por otro lado el 5.6% está muy poco satisfecho. Este resultado refleja la preocupación y el interés para que el servicio sea eficiente, y se ve reflejado en la aprobación satisfactoria de la mayoría de estudiantes encuestados, pero también refleja una deficiencia que debe ser mejorada.

CUADRO N°4.1.1.17: Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permite encontrar por mí mismo lo que busco		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	21	7.3%
Poco satisfecho	113	39.5%
Satisfecho	136	47.6%
Muy Satisfecho	16	5.6%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

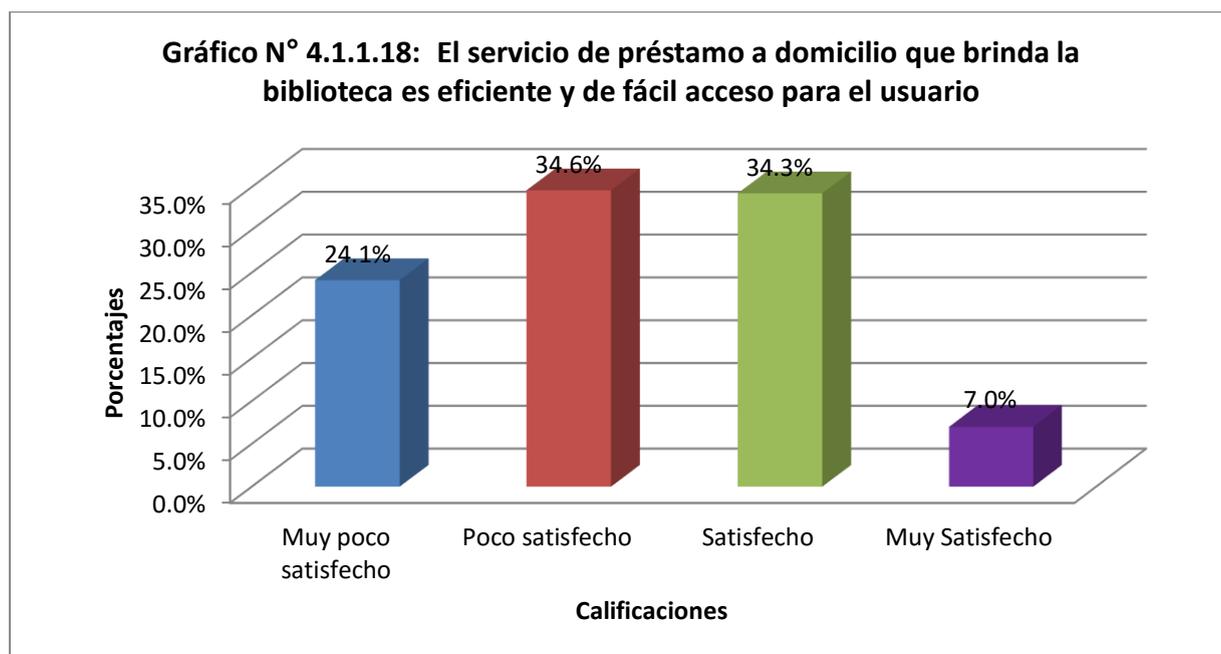


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 47.6% afirman, estar satisfechos con la facilidad de uso de los instrumentos para la recuperación de información, mientras el 5.6% está muy satisfecho. Este resultado arroja un aspecto positivo y muy importante, para que el estudiante no se estrese y no se complique cuando va hacer uso de las herramientas de búsqueda de información.

CUADRO Nº4.1.1.18: El servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca es eficiente y de fácil acceso para el usuario		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	69	24.1%
Poco satisfecho	99	34.6%
Satisfecho	98	34.3%
Muy Satisfecho	20	7.0%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

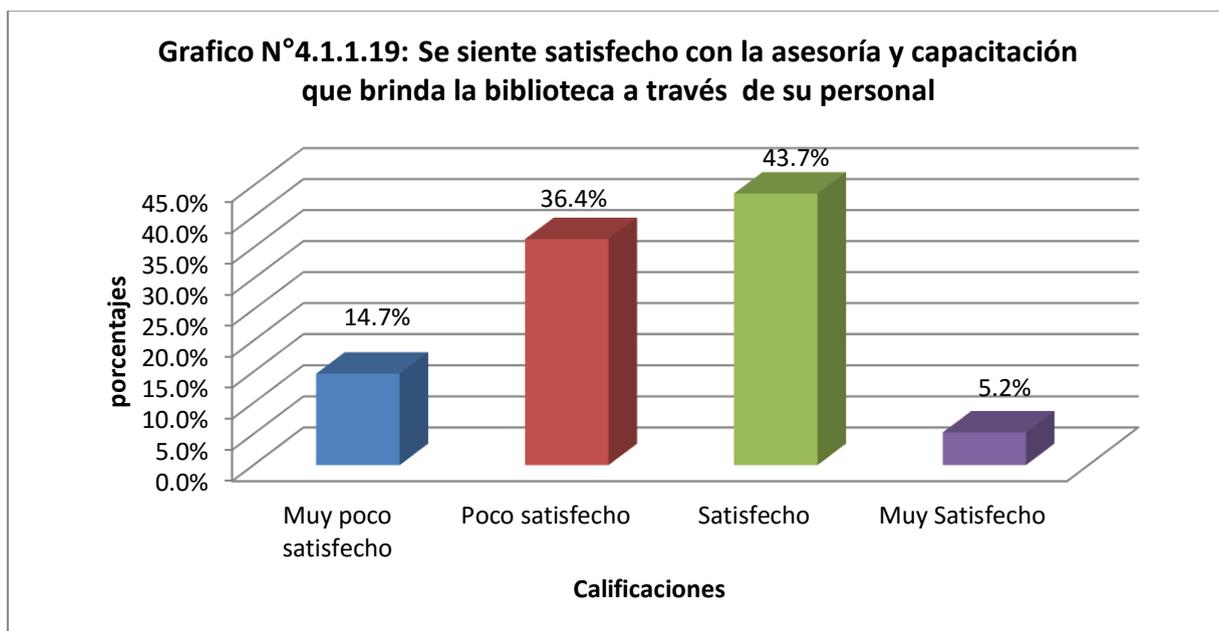


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 34.6% se encuentra poco satisfecho con el servicio de préstamo a domicilio, mientras el 7.0% está muy satisfecho. Estos resultados dan a conocer un aspecto negativo del servicio de la biblioteca que es básicamente política de la biblioteca, pero a la vez existen estudiantes que destacan positivamente este servicio.

CUADRO N°4.1.1.19: Se siente satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda la biblioteca a través de su personal		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	42	14.7%
Poco satisfecho	104	36.4%
Satisfecho	125	43.7%
Muy Satisfecho	15	5.2%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

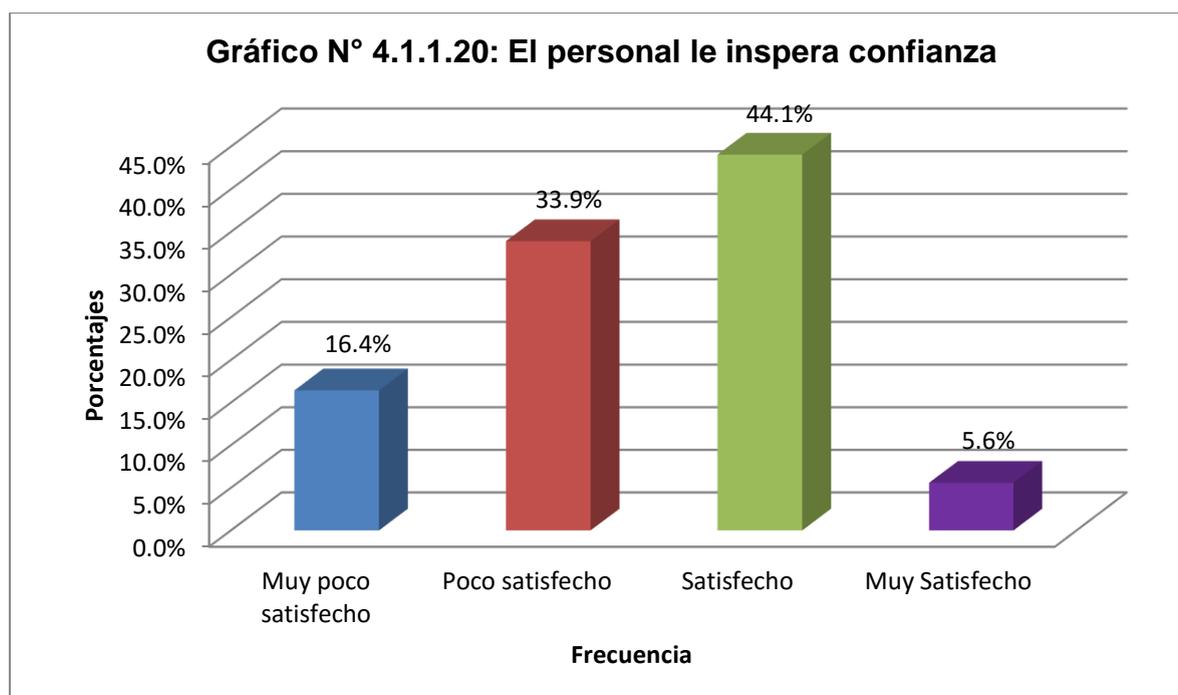


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 43.7% se encuentra satisfecho con la asesoría y capacitación del personal, mientras el 5.2% se encuentra muy satisfecho. Este resultado demuestra que el personal brinda un servicio aceptable, pero con una mejora indudablemente.

CUADRO N°4.1.1.20: El personal le inspira confianza		
Calificaciones	f _i	%
Muy poco satisfecho	47	16.4%
Poco satisfecho	97	33.9%
Satisfecho	126	44.1%
Muy Satisfecho	16	5.6%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

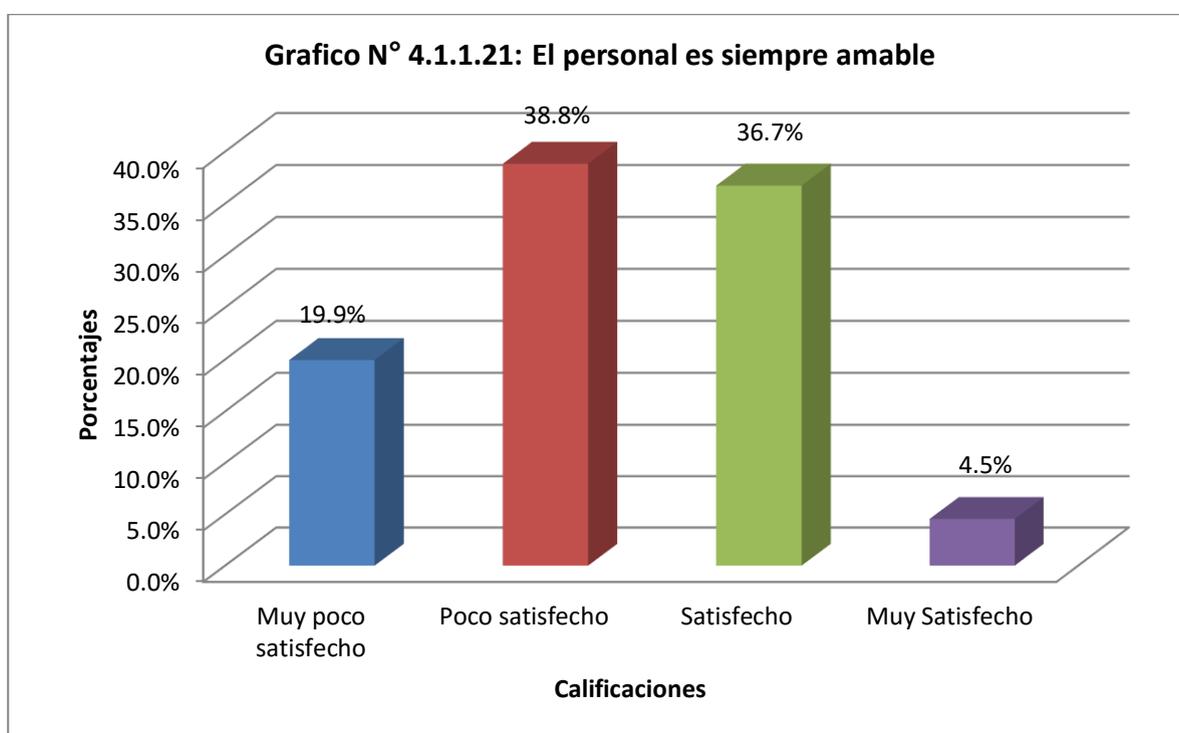


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 44.1% se encuentra satisfecho con la confianza que inspira el personal, mientras el 5.6% está muy satisfecho. Este resultado es por consecuencia de que el personal de la biblioteca son también estudiantes que trabajan a medio tiempo o tiempo completo.

CUADRO N°4.1.1.21: El personal es siempre amable		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	57	19.9%
Poco satisfecho	111	38.8%
Satisfecho	105	36.7%
Muy Satisfecho	13	4.5%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

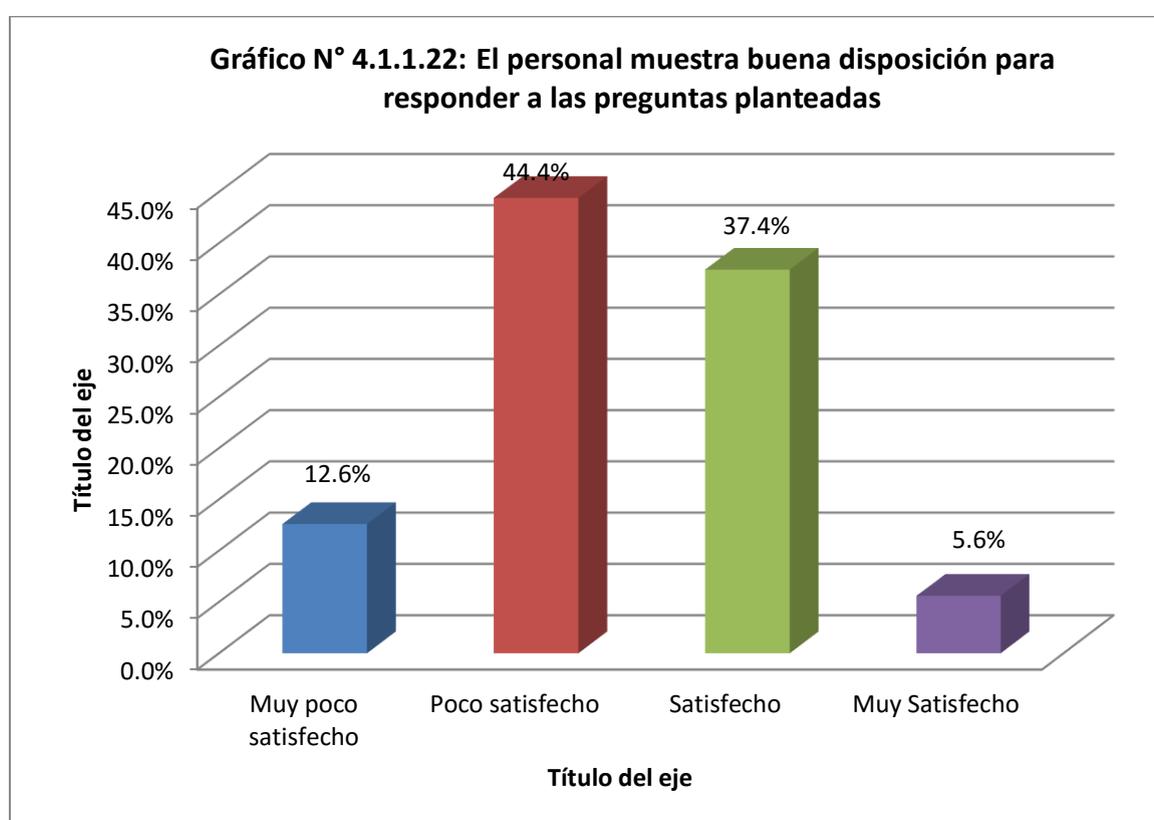


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 38.8% se encuentra poco satisfecho con la amabilidad del personal, mientras el 4.5% está muy satisfecho con este factor. Este resultado es por causa de que el personal, no está capacitado adecuadamente para la atención al cliente y se ve reflejado en su mala actitud.

CUADRO N° 4.1.1.22: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	36	12.6%
Poco satisfecho	127	44.4%
Satisfecho	107	37.4%
Muy Satisfecho	16	5.6%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

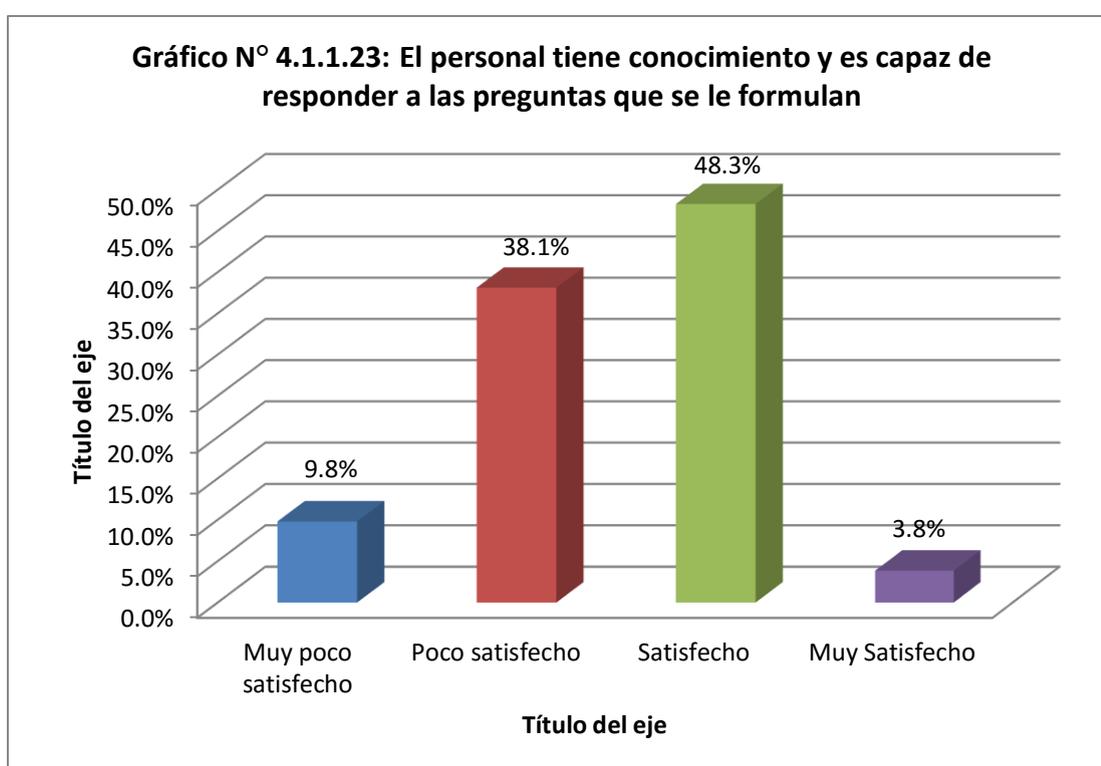


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 44.4% se encuentra poco satisfecho con la disposición del personal para responder consultas, por otro lado tan solo el 5.6% se encuentra muy satisfecho. Este resultado arroja una deficiencia en la selección de un personal capacitado y con vocación, para trabajar en un lugar que se tiene tanto contacto con las personas en este caso estudiantes universitarios.

CUADRO N°4.1.1.23: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	28	9.8%
Poco satisfecho	109	38.1%
Satisfecho	138	48.3%
Muy Satisfecho	11	3.8%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

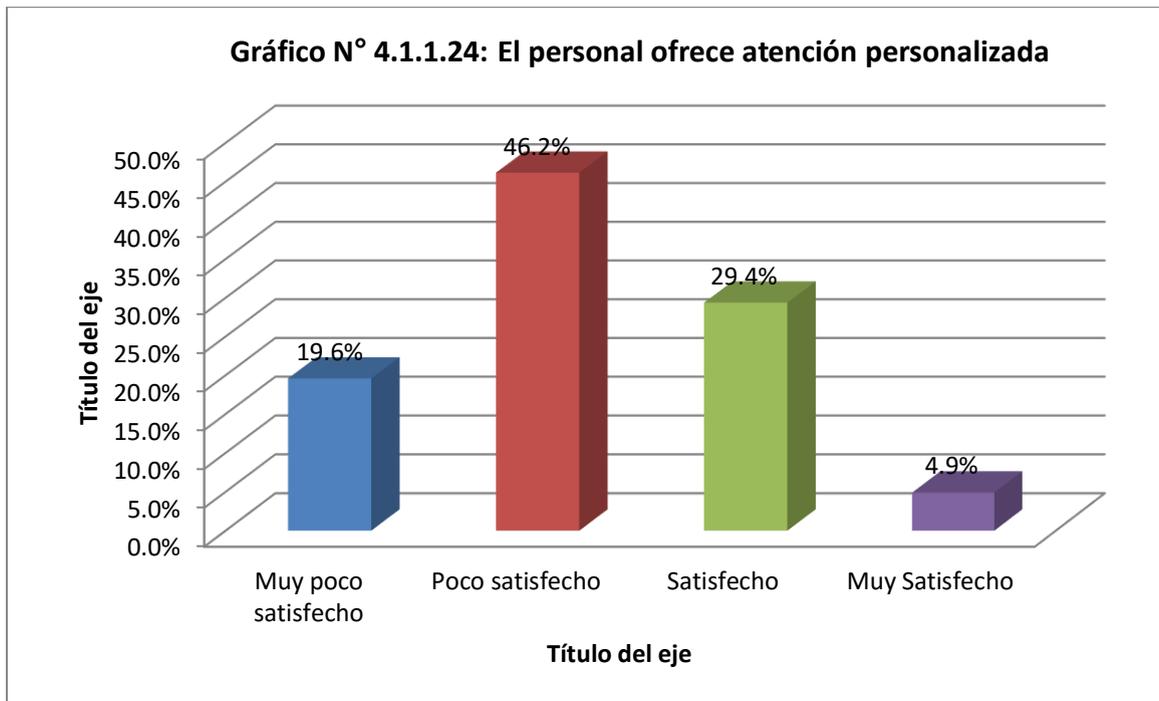


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 48.3% se encuentra satisfecho con la capacidad y el conocimiento del personal para solución de consultas, mientras el 3.8% se encuentra muy satisfecho en este aspecto. Este resultado arroja que existe personal con capacidad intelectual para poder satisfacer al estudiante en sus preguntas requeridas.

CUADRO N°4.1.1.24: El personal ofrece atención personalizada		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	56	19.6%
Poco satisfecho	132	46.2%
Satisfecho	84	29.4%
Muy Satisfecho	14	4.9%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

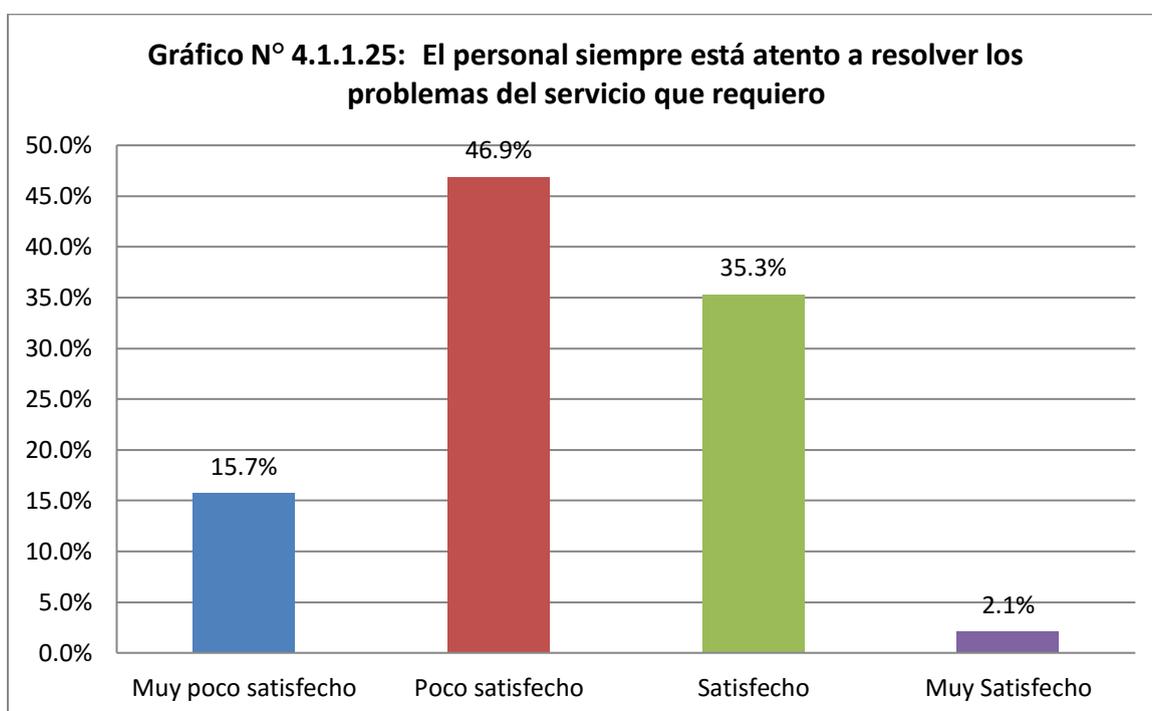


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 46.2% se encuentra poco satisfecho con la atención personalizada que ofrece el personal, por otro lado tan solo 4.9% está muy satisfecho. Este resultado refleja, que no existe el servicio personalizado, y por lo tanto no cuentan con personal suficiente para satisfacer al estudiante en este aspecto.

CUADRO N°4.1.1.25: El personal siempre está atento a resolver los problemas del servicio que requiero		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	45	15.7%
Poco satisfecho	134	46.9%
Satisfecho	101	35.3%
Muy Satisfecho	6	2.1%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

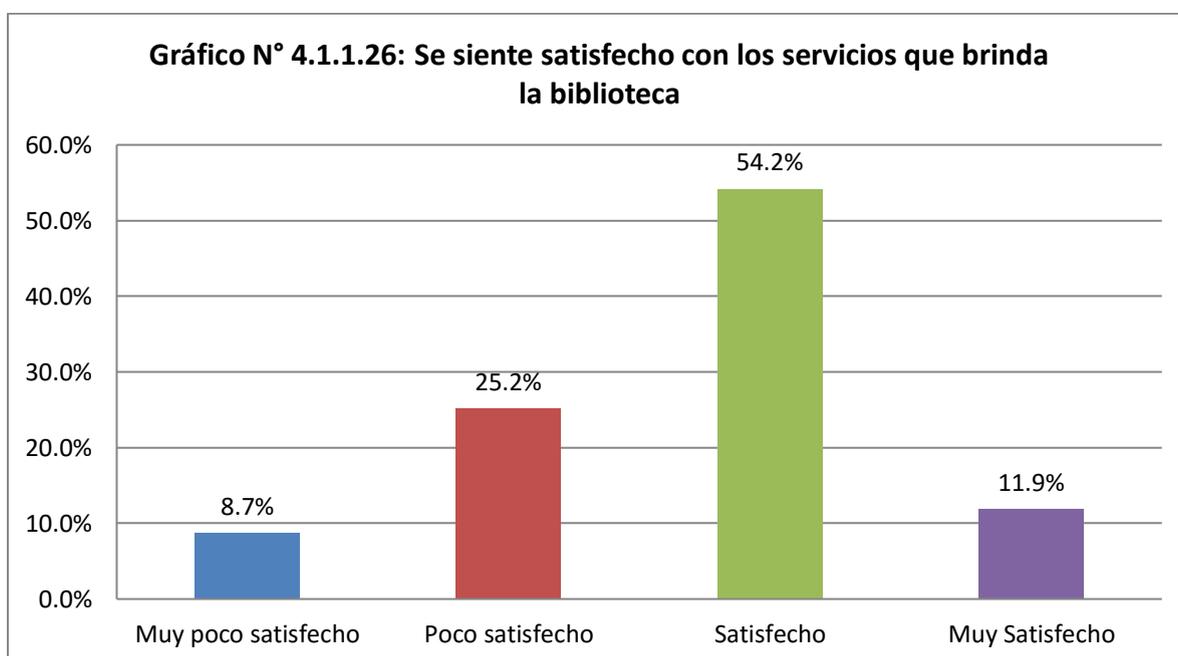


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 46.9% se encuentra poco satisfecho con la disposición del personal para resolver los problemas del servicio que requiero, mientras que solo un 2.1% está muy satisfecho. Este resultado refleja la falta de capacitación constante y políticas de selección de personal con un perfil adecuado al servicio al cliente.

CUADRO N°4.1.1.26: Se siente satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	25	8.7%
Poco satisfecho	72	25.2%
Satisfecho	155	54.2%
Muy Satisfecho	34	11.9%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas



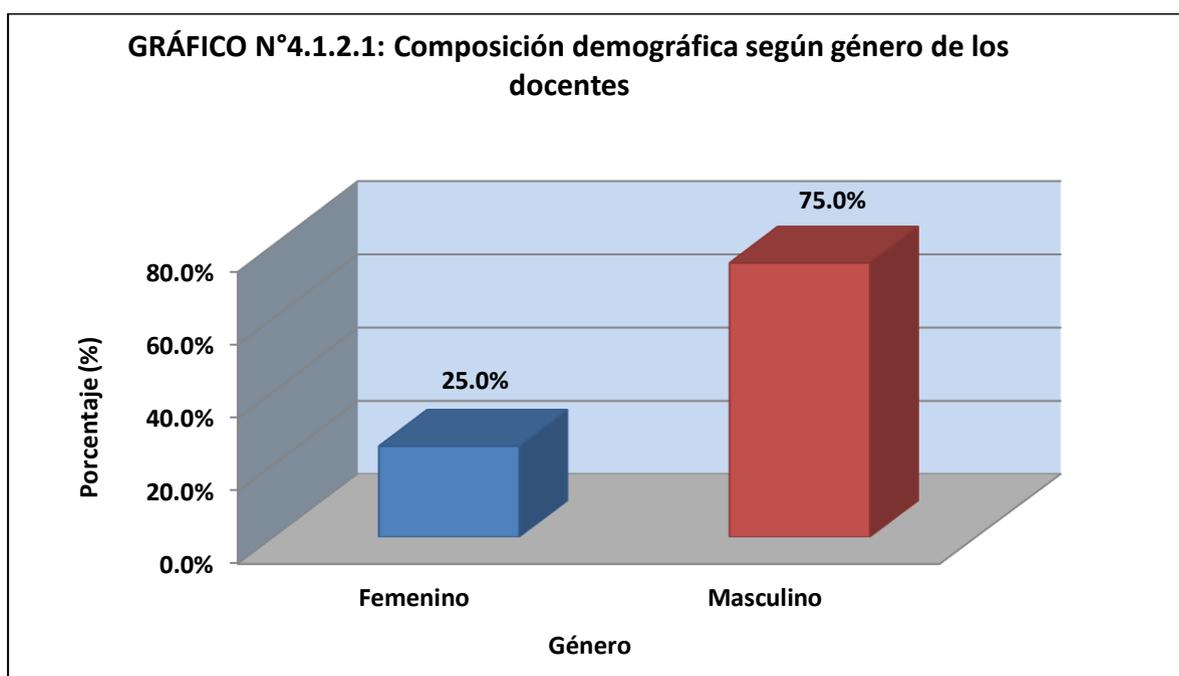
Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados que van a la biblioteca UPAO el 54.2% se encuentra satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca, mientras que un 8.7% está muy poco satisfecho. Este resultado es de suma importancia, porque da a conocer que el servicio que brinda la biblioteca prevalecen los aspectos positivos, para lograr una satisfacción del usuario en este caso del estudiante de administración.

4.1.2 Encuestas aplicadas a los docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.

CUADRO N°4.1.2.1: Composición demográfica según género de los docentes.		
Género	f _i	%
Femenino	20	25.0%
Masculino	60	75.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

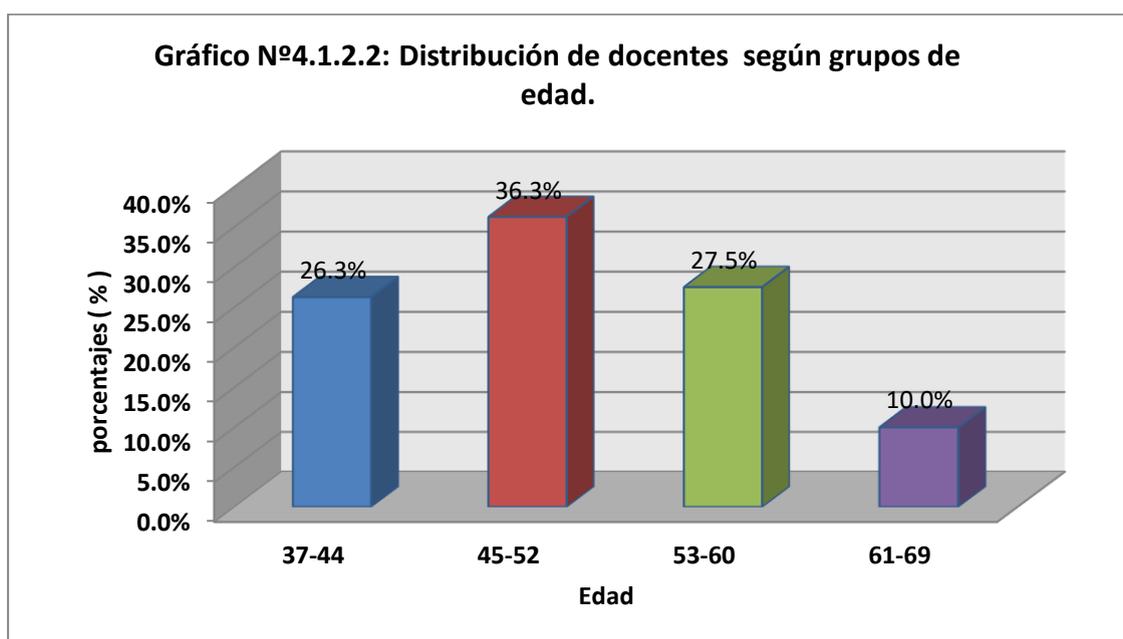


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de encuestados un 75% son hombres y un 25% mujeres. Este resultado demuestra que hay más docentes masculinos, pero no por causa de una elección premeditada, sino simplemente así está compuesta la docencia de la Escuela de Administración.

Cuadro Nº 4.1.2.2: Distribución de docentes según grupos de edad.		
Edad	fi	%
37-44	21	26.3%
45-52	29	36.3%
53-60	22	27.5%
61-69	8	10.0%
Total	80	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas



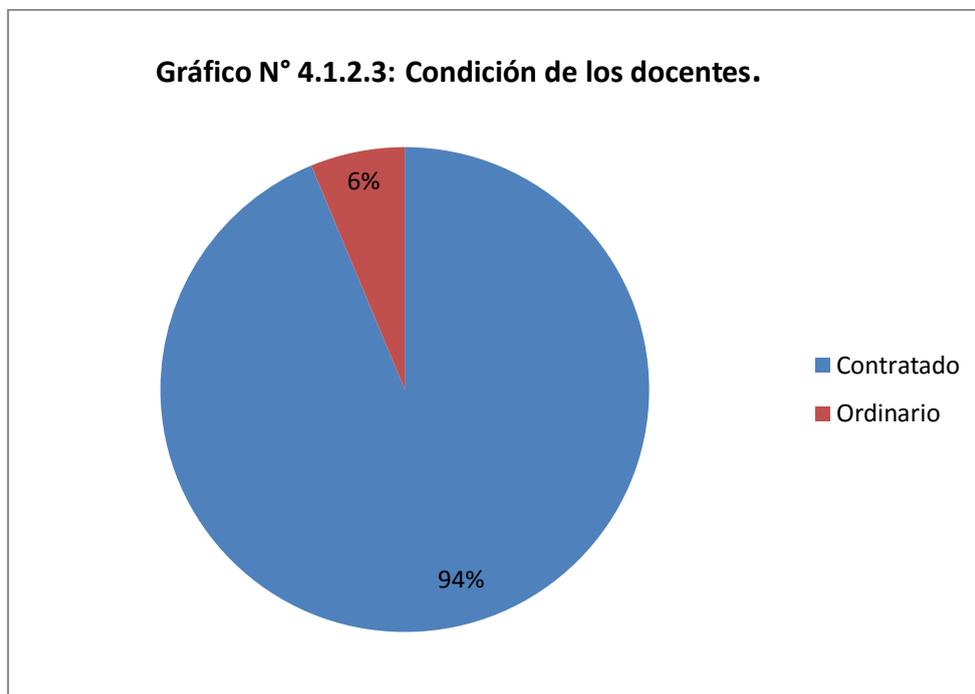
Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 26.3% tiene entre 37- 44 años de edad, el 36.3% tiene entre 45-52, el 27.5% tiene 53-60 y el 10.0% entre 61 - 69.

Este resultado muestra que los docentes en su mayoría son adultos, una edad donde la mayoría cuenta con postgrados y experiencia.

Cuadro N° 4.1.2.3: Condición de los docentes.		
Trujillo	fi	%
Contratado	75	93.8%
Ordinario	5	6.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

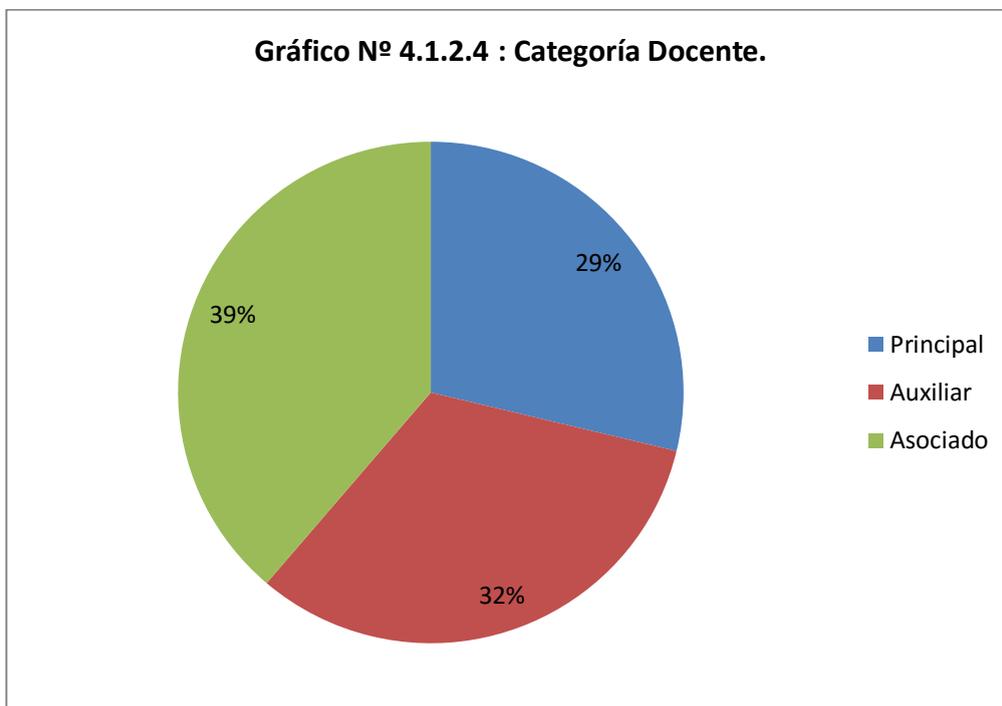


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 94% son contratados y el 6% tienen condición ordinaria. Este resultado arroja que la universidad prefiere por política y beneficio, no tener obligaciones de beneficios con su personal académico.

Cuadro Nº4.1. 2.4: Categoría Docente.		
Trujillo	fi	%
Principal	23	28.8%
Auxiliar	26	32.5%
Asociado	31	38.8%
Total	80	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

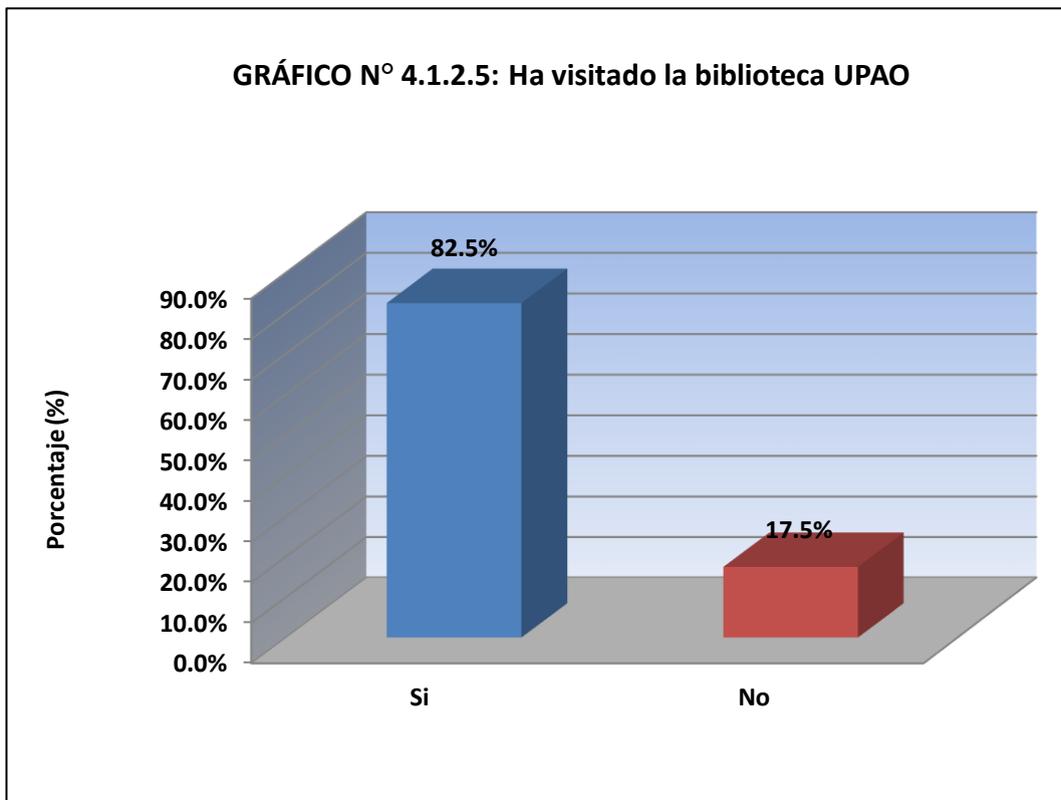


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 39% son asociados, 32% son profesores auxiliares, el 29% son principales. Este resultado nos arroja que la mayoría de docentes tiene el grado de magister, pero la minoría cuenta con el grado de doctor.

CUADRO N° 4.1.2.5:Ha visitado la biblioteca UPAO		
Alternativa	f _i	%
Si	66	82.5%
No	14	17.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

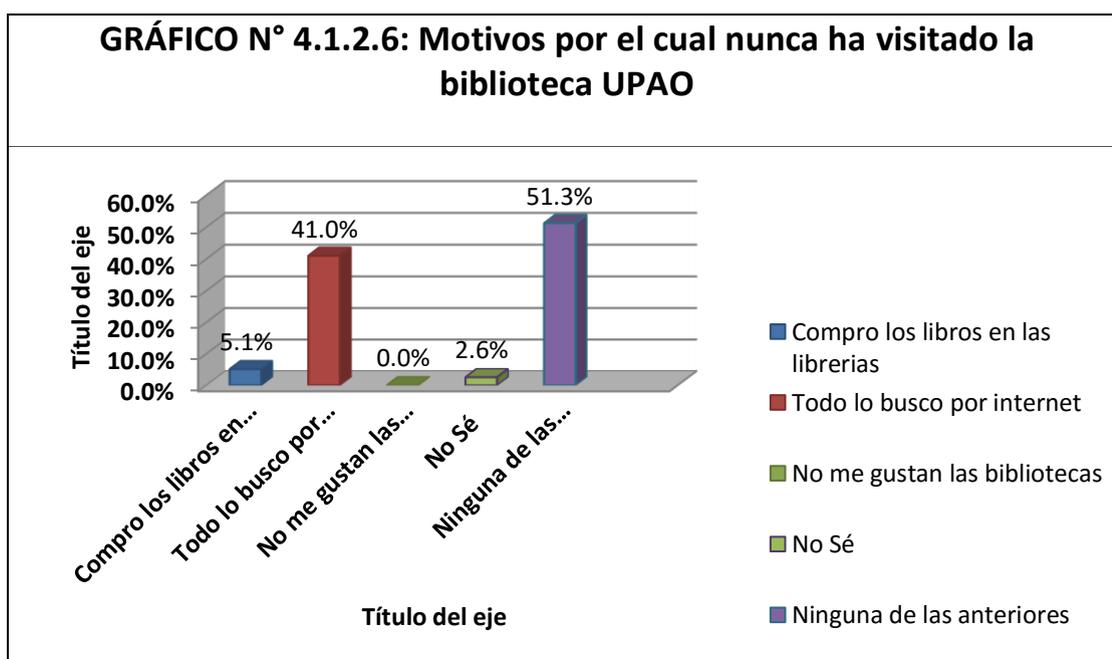


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 82.5% ha visitado alguna vez la biblioteca UPAO, mientras el 17.5% no la ha visitado. Este resultado demuestra que la mayoría de docentes son usuarios que utilizan el servicio de la biblioteca, para poder enseñar y estar preparados de una mejor manera.

CUADRO N° 4.1.2.6: Motivos por el cual nunca ha visitado la biblioteca de la UPAO		
Alternativas	f_i	%
Compro los libros en las librerías	2	14.3%
Todo lo busco por internet	7	50.0%
No me gustan las bibliotecas	0	0.0%
No Sé	0	0.0%
Ninguna de las anteriores	5	35.7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

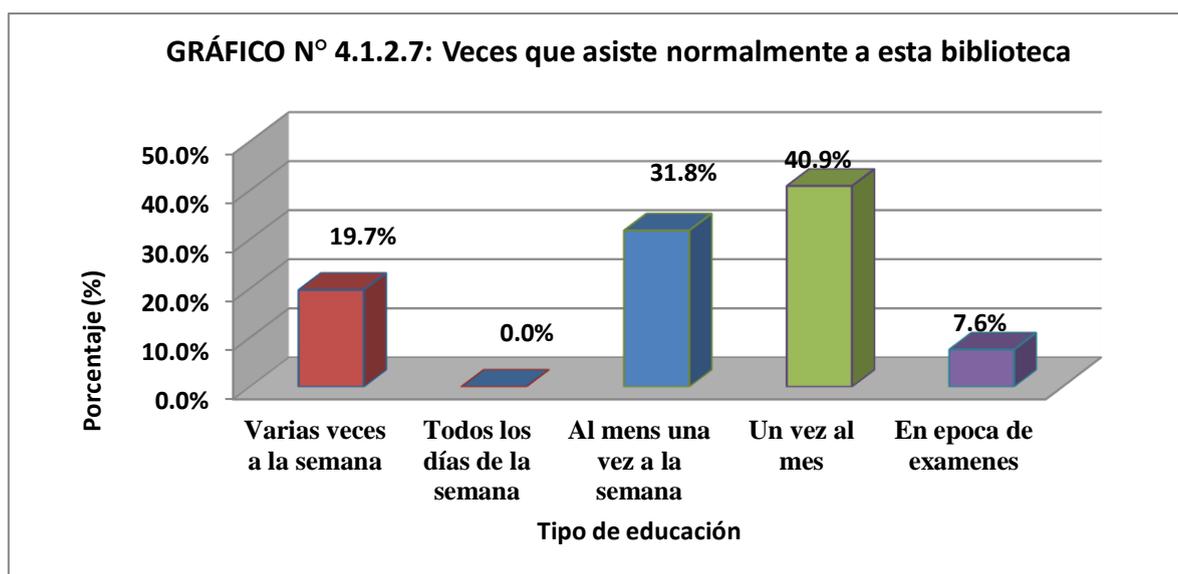


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 50% busca todo por internet, mientras un 14.3% compra libros en bibliotecas. Este resultado demuestra que, el internet reemplaza los libros puesto que en ella se puede encontrar bibliografía de manera virtual.

CUADRO N° 4.1.2.7: Veces que asiste normalmente a ésta biblioteca		
Alternativa	f_i	%
Varias veces a la semana	13	19.7%
Todos los días de la semana	0	0.0%
Al menos una vez a la semana	21	31.8%
Un vez al mes	27	40.9%
En época de exámenes	5	7.6%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

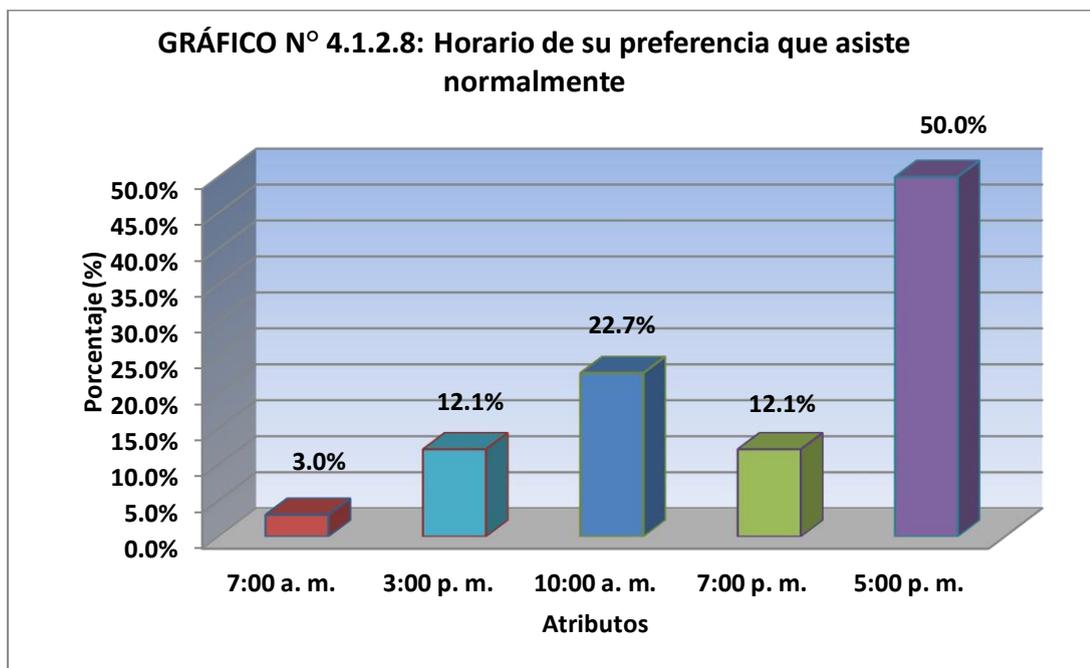


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 40.9% asiste a la biblioteca UPAO, mientras que solo un 7.6% asiste solo en época de exámenes. Este resultado es por consecuencia de la jornada laboral que tienen los docentes y que no les da el tiempo de acudir con mayor frecuencia a la biblioteca.

CUADRO N° 4.1.2.8: Horario de su preferencia que asiste normalmente		
Horario	f_i	%
07:00 a.m.	2	3.0%
03:00 p.m.	8	12.1%
10:00 a.m.	15	22.7%
07:00 p.m.	8	12.1%
05:00 p.m.	33	50.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

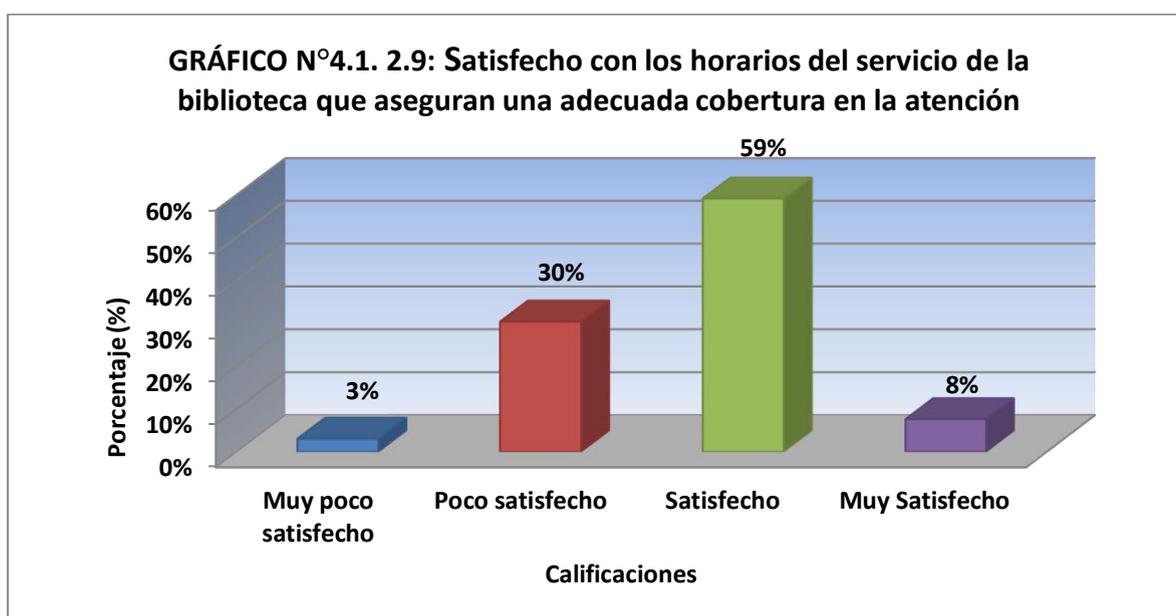


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 50% prefiere el horario de 5:00 p.m., mientras que solo un 3% el de 7:00 a.m. Este resultado nos arroja que, el mejor horario y el tiempo que tiene el docente para visitar la biblioteca son en la tarde.

CUADRO N° 4.1.2.9: Satisfecho con los horarios del servicio de la biblioteca que aseguran una adecuada cobertura en la atención		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3%
Poco satisfecho	20	30%
Satisfecho	39	59%
Muy Satisfecho	5	8%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

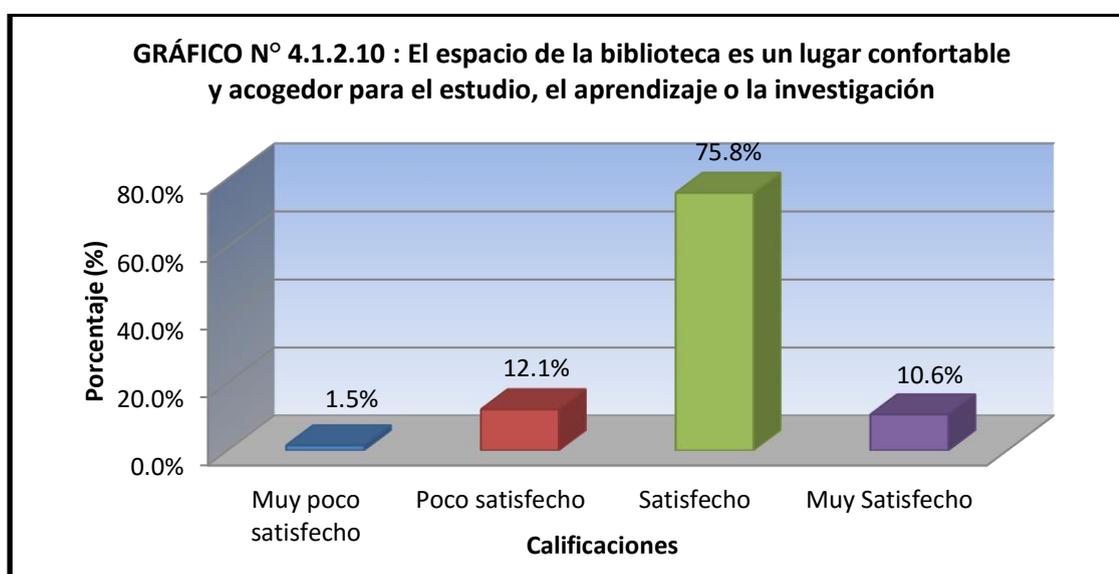


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados el 59% se encuentran satisfechos con los horarios del servicio de biblioteca, mientras que solo un 3% se encuentran muy poco satisfechos con dicho servicio. Este resultado nos arroja que los horarios de atención que brinda la biblioteca son los adecuados y óptimos, y generan una satisfacción para el usuario.

CUADRO N° 4.1.2.10: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	1	1.5%
Poco satisfecho	8	12.1%
Satisfecho	50	75.8%
Muy Satisfecho	7	10.6%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

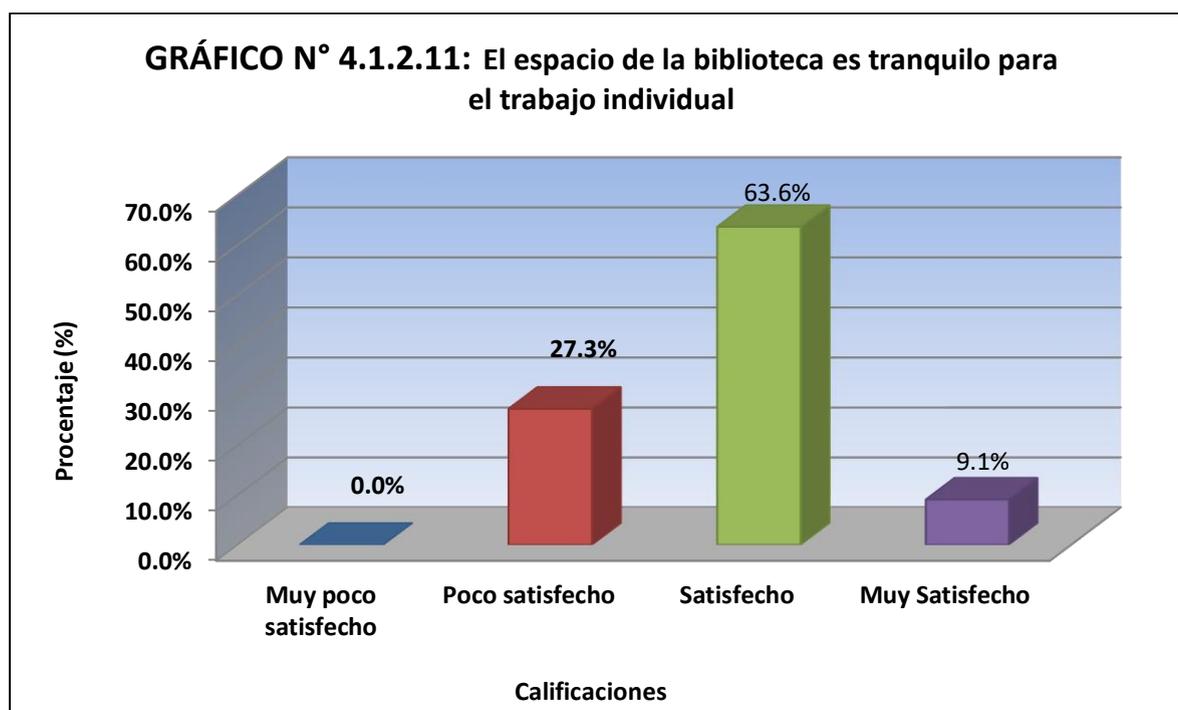


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 75.8% se siente satisfecho con el espacio que brinda biblioteca en pro para el estudio, el aprendizaje o la investigación, mientras un 1.5% está muy poco satisfecho. Este aspecto es de suma importancia, pues por consecuencia genera que los usuarios deseen acudir a la biblioteca y se sientan cómodos en ella.

CUADRO N° 4.1.2.11: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	0	0.0%
Poco satisfecho	18	27.3%
Satisfecho	42	63.6%
Muy Satisfecho	6	9.1%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

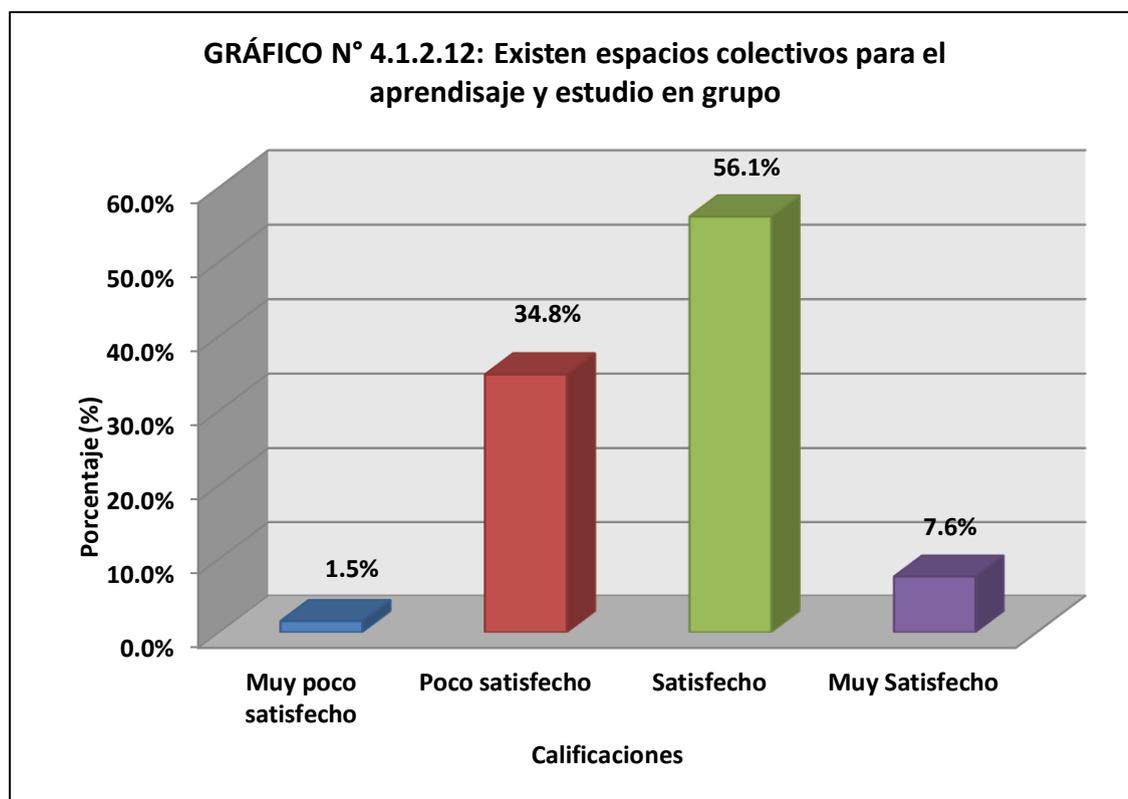


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 63.8% está satisfecho con la tranquilidad que brinda la biblioteca para el trabajo individual, mientras que 9.1% afirman que están muy satisfechos con dicha tranquilidad. Este resultado demuestra el control que se tiene para que, en las instalaciones de la biblioteca predomine la tranquilidad y el silencio, para poder trabajar de forma individual.

CUADRO N°4.1.2.12: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	1	1.5%
Poco satisfecho	23	34.8%
Satisfecho	37	56.1%
Muy Satisfecho	5	7.6%
Total	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas



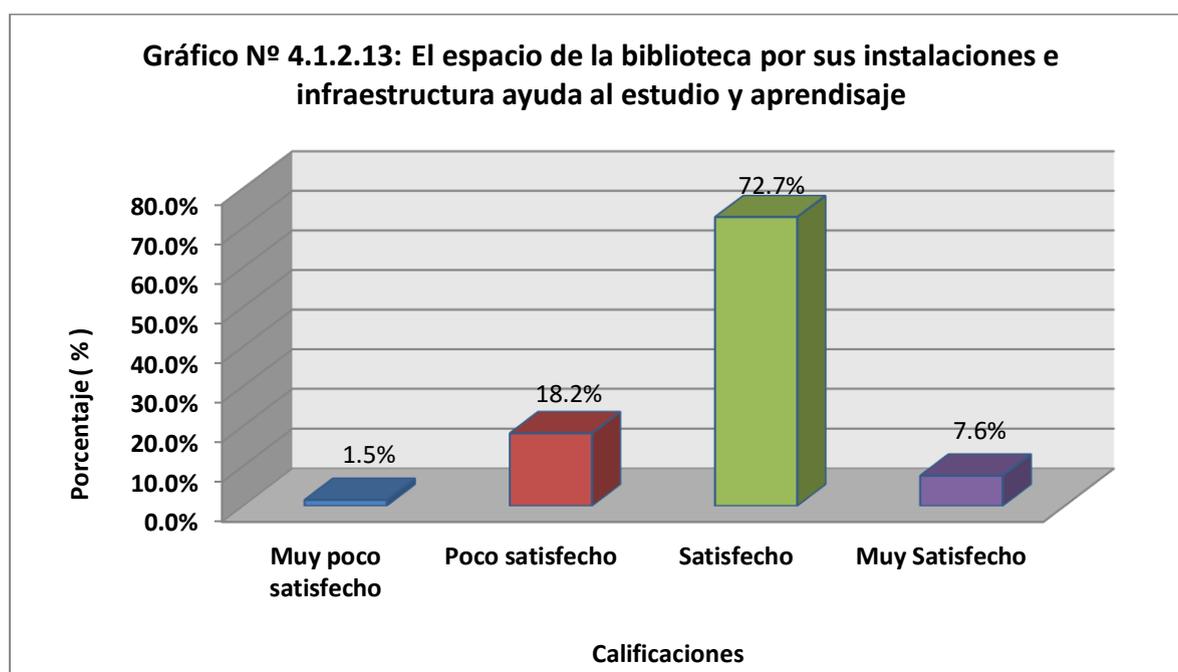
Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 56.1% está satisfecho con los espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo, mientras que tan solo un 7.6% está muy satisfecho. Este resultado nos arroja que estos espacios predestinados son los ideales, y que deben ser cuidados para seguir brindando un óptimo servicio al usuario.

CUADRO Nº 4.1.2.13: El espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura ayuda al estudio y aprendizaje		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	1	1.5%
Poco satisfecho	12	18.2%
Satisfecho	48	72.7%
Muy Satisfecho	5	7.6%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado: El Autor

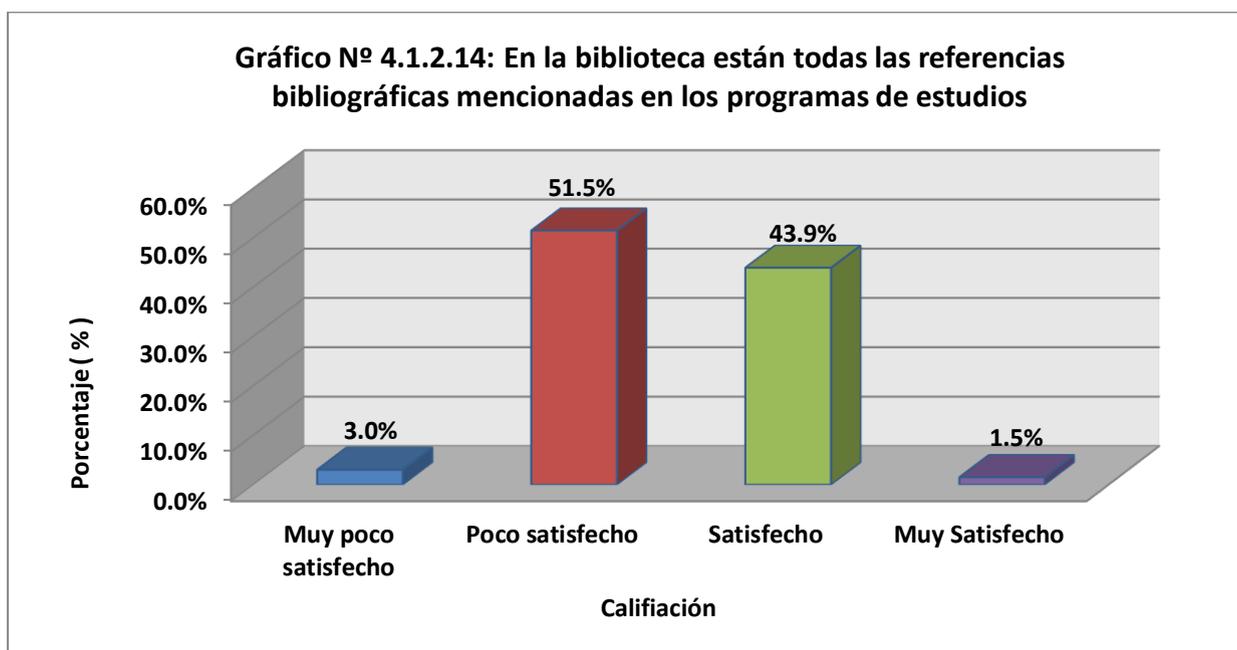


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 72.7% está satisfecho con la ayuda que da la infraestructura al estudio y al aprendizaje, mientras que tan solo el 1.5% está muy poco satisfecho. Este resultado nos demuestra que un lugar bien cuidado, bien distribuido y con ambientes óptimos, es beneficioso para la buena percepción del usuario con respecto al servicio que brinda la biblioteca.

CUADRO N°4.1.2.14: En la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	34	51.5%
Satisfecho	29	43.9%
Muy Satisfecho	1	1.5%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

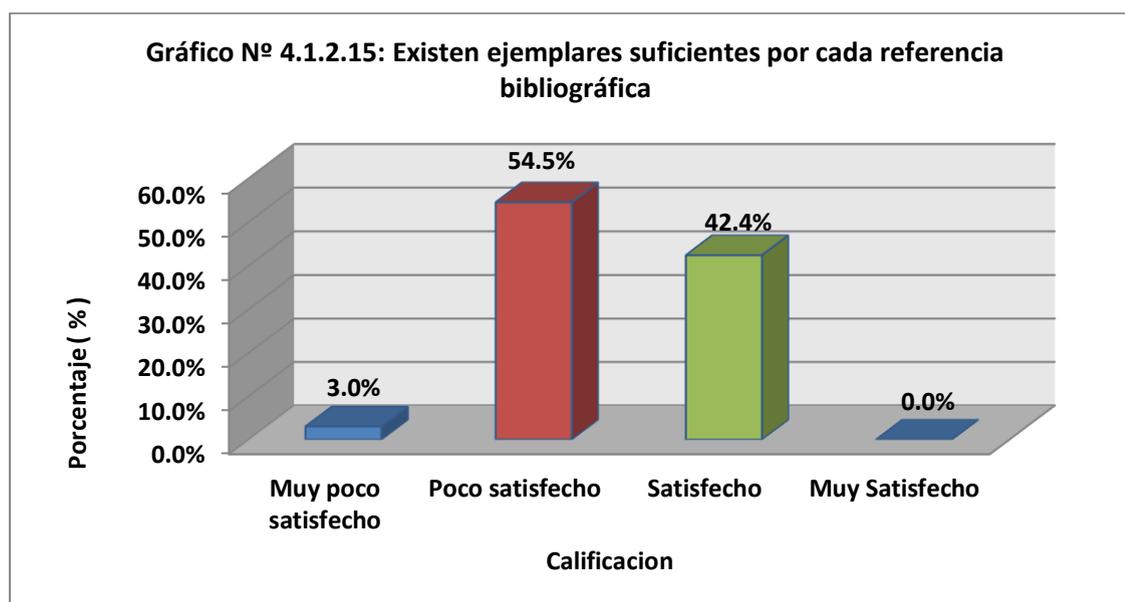


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 51.5% está poco satisfecho con la variedad de referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios, por otro lado tan solo un 1.5% está muy satisfecho. Este resultado nos demuestra que, los docentes no pueden recurrir a la biblioteca por todas las referencias bibliográficas que requiere la malla curricular, y es un aspecto bastante negativo que genera una gran deficiencia en el servicio.

CUADRO Nº 4.1.2.15: Existen ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica		
Calificaciones	fi	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	36	54.5%
Satisfecho	28	42.4%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100.0%

Fuente: Encuestas Aplicadas

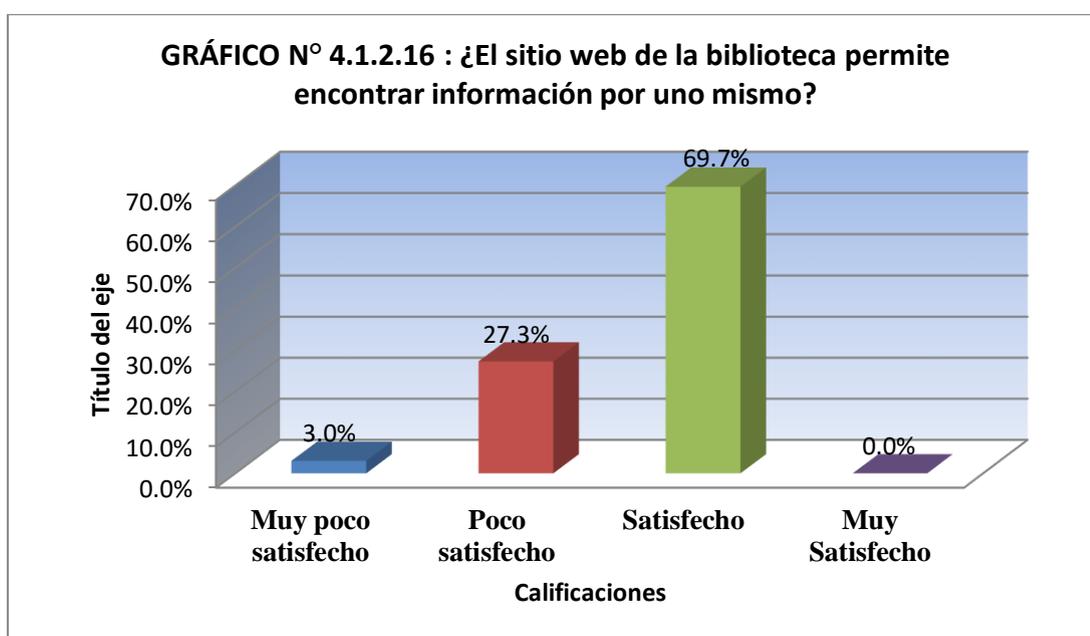


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 54.5% está poco satisfecho con la cantidad de ejemplares por cada referencia bibliográfica, mientras tan solo un 3.0% está muy poco satisfecho. Este resultado es negativo para un servicio adecuado y es generado por que no hay una gestión para adquirir mayor cantidad de ejemplares, descuidando así la principal razón por la cual el usuario acude a la biblioteca.

CUADRO Nº4.1.2.16: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo		
Calificaciones	fi	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	18	27.3%
Satisfecho	46	69.7%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

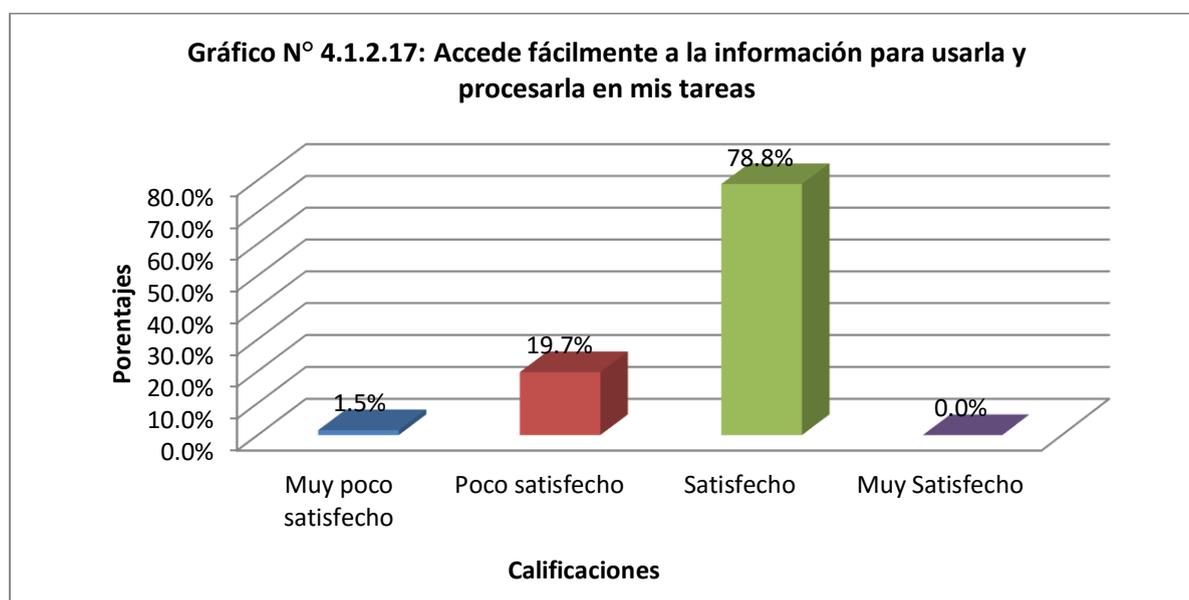


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 69.7% está satisfecho con la información que brinda el sitio web, por otro lado tan solo un 3.0% está muy poco satisfecho. Este resultado nos arroja que, en un mundo globalizado el internet es básico, y es por ello que, el servicio que brinda la biblioteca se preocupa por tenerlo siempre actualizado y funcionando óptimamente.

CUADRO Nº4.1.2.17: Accede fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	1	1.5%
Poco satisfecho	13	19.7%
Satisfecho	52	78.8%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

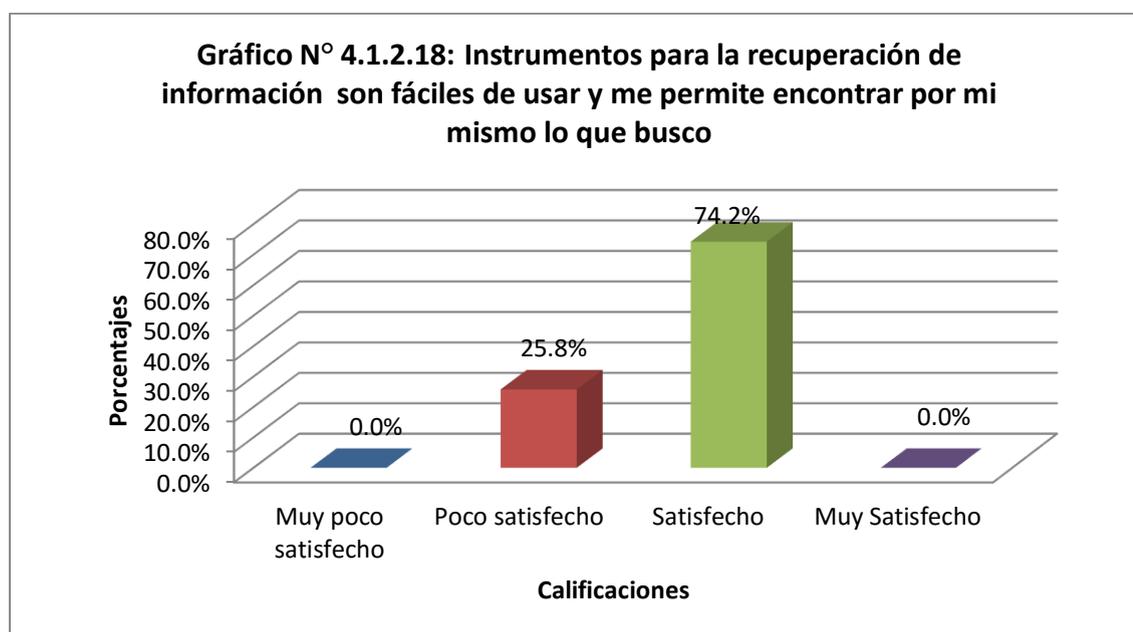


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 78.8% está satisfecho con la facilidad de acceso a la información y tan solo un 1.5% está muy poco satisfecho. Este resultado nos arroja que, siempre que se tiene un servicio que no sea complejo, más bien sencillo y accesible es beneficioso para el usuario.

CUADRO N° 4.1.2.18: Instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permite encontrar por mí mismo lo que busco		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	0	0.0%
Poco satisfecho	17	25.8%
Satisfecho	49	74.2%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

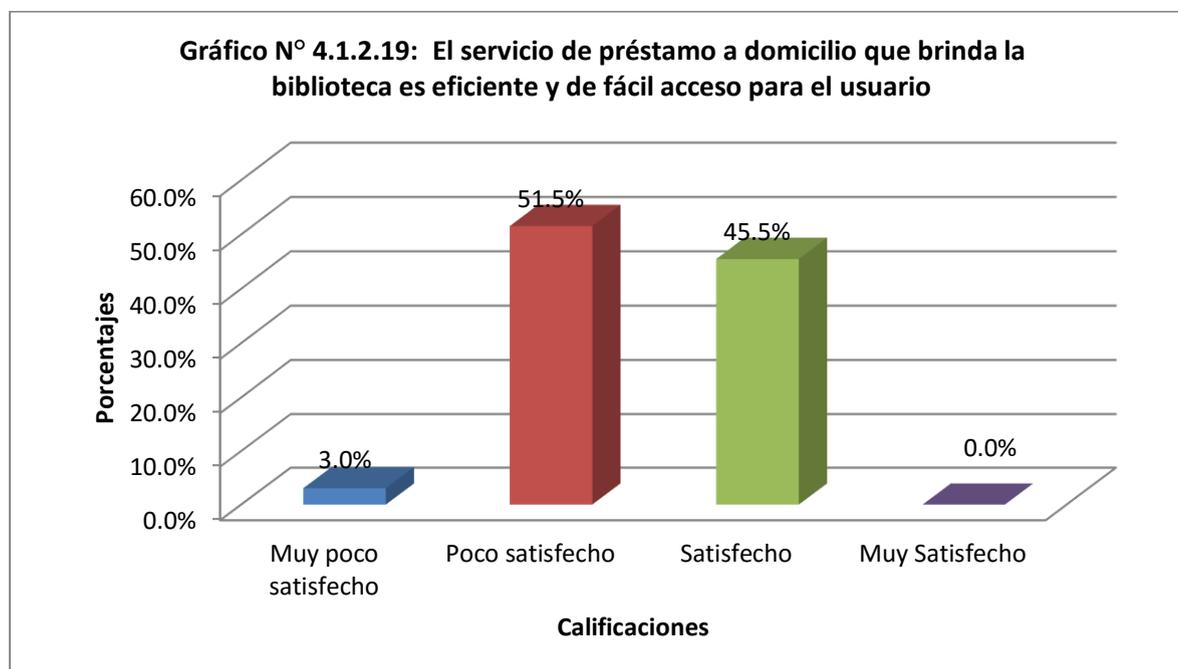


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 74.2% está satisfecho con que los instrumentos para la recuperación de datos son de fácil uso para el usuario y un 25.8% están poco satisfecho. Este resultado nos refleja, una muy buena estrategia para facilitar y ahorrarle tiempo al usuario y esto genera una satisfacción del mismo.

CUADRO N° 4.1.2.19: El servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca es eficiente y de fácil acceso para el usuario		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	34	51.5%
Satisfecho	30	45.5%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

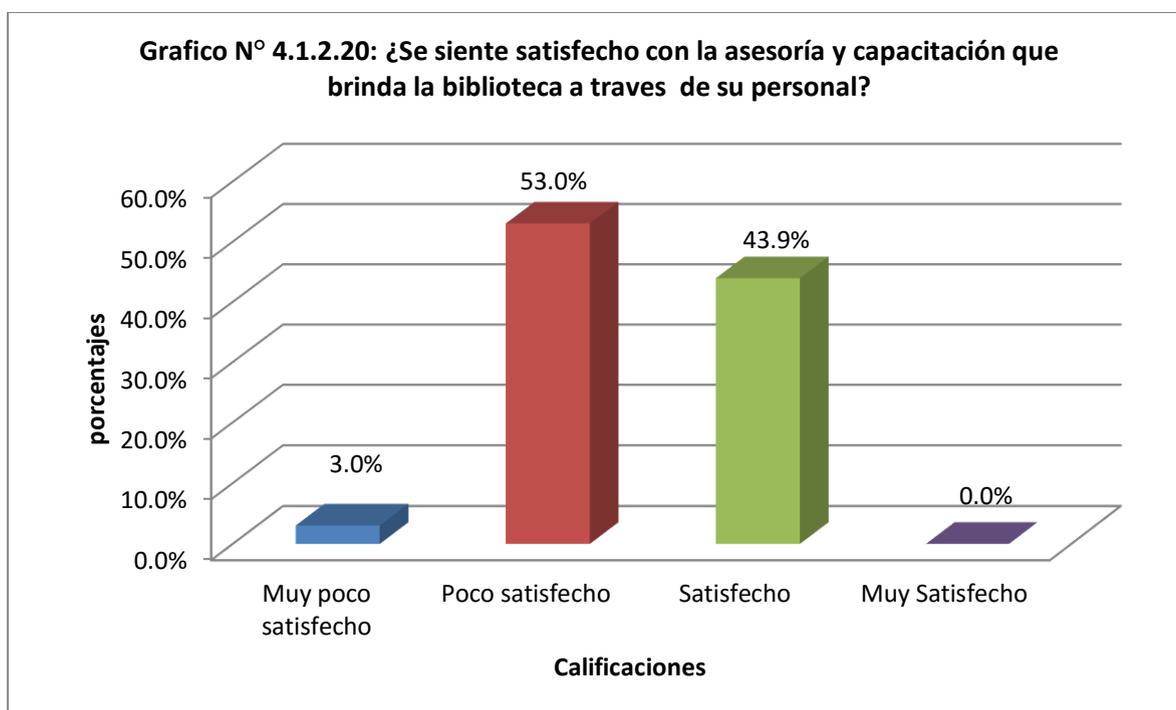


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 51.5% está poco satisfecho con el servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca, mientras que un 3 % está muy poco satisfecho. Este resultado nos dice que, existe una deficiencia en este aspecto del servicio, y es por causa de una mala política y una mala estrategia impuesta por las autoridades de la biblioteca.

CUADRO N° 4.1.2.20: Se siente satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda la biblioteca a través de su personal		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	35	53.0%
Satisfecho	29	43.9%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

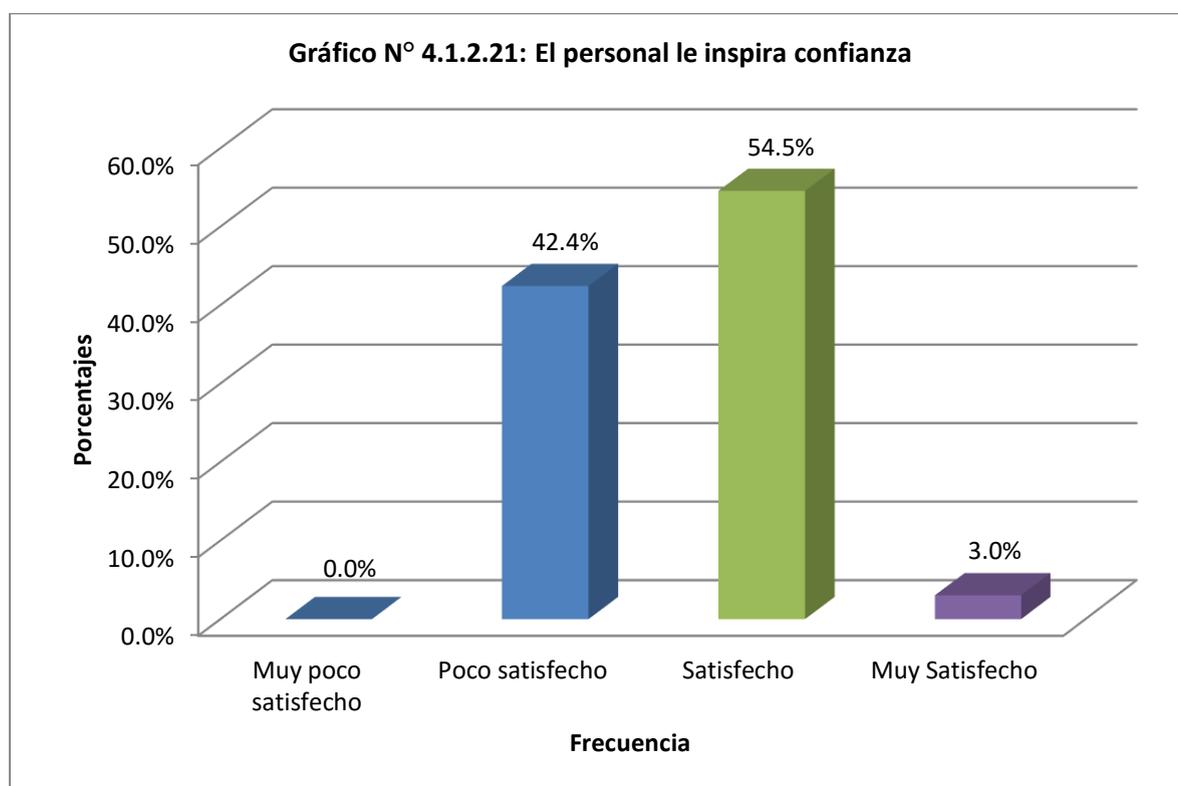


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 53.0% está poco satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda el personal de la biblioteca, mientras que un 3% está muy poco satisfecho. Este resultado nos refleja que el personal está descuidando este aspecto del servicio, y no se está supervisando adecuadamente al mismo.

CUADRO N°4.1. 2.21: El personal le inspira confianza		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	0	0.0%
Poco satisfecho	28	42.4%
Satisfecho	36	54.5%
Muy Satisfecho	2	3.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

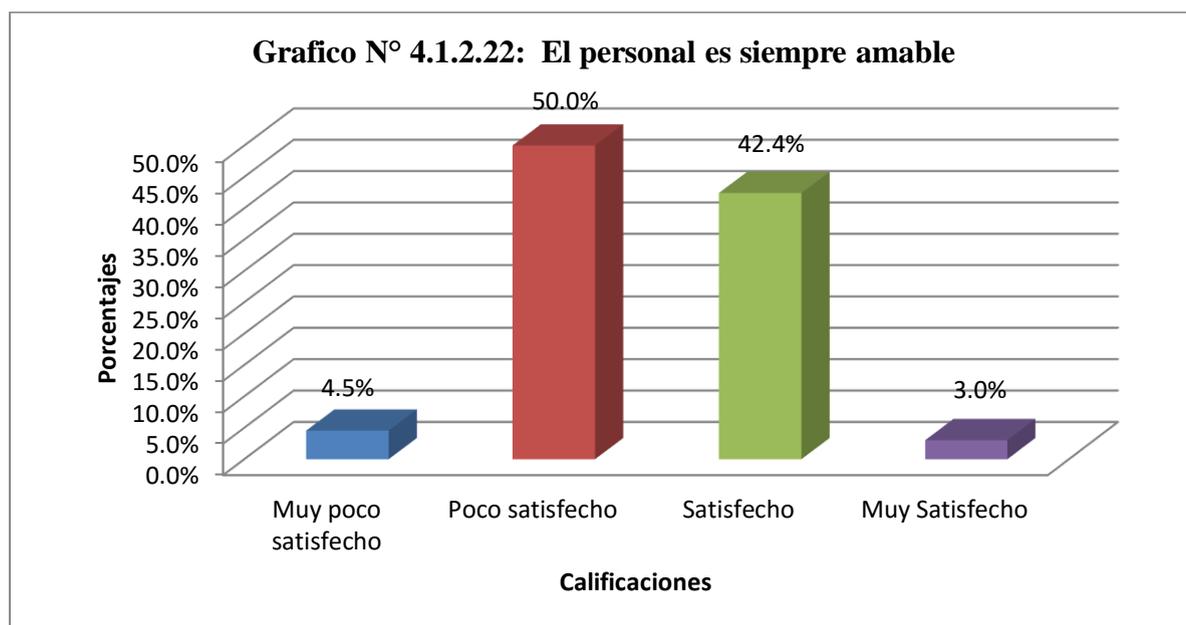


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 54.5% está satisfecho con la confianza inspirada por el personal que labora en la biblioteca, a su vez un 3.0% está muy satisfecho. Este resultado nos dice que la percepción que se tiene del personal que brinda el servicio es buena y confiable, es por consecuencia de que el personal de la biblioteca son también estudiantes que trabajan a medio tiempo o tiempo completo.

CUADRO N°4.1.2.22: El personal es siempre amable		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	3	4.5%
Poco satisfecho	33	50.0%
Satisfecho	28	42.4%
Muy Satisfecho	2	3.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas



Fuente: Encuestas Aplicadas

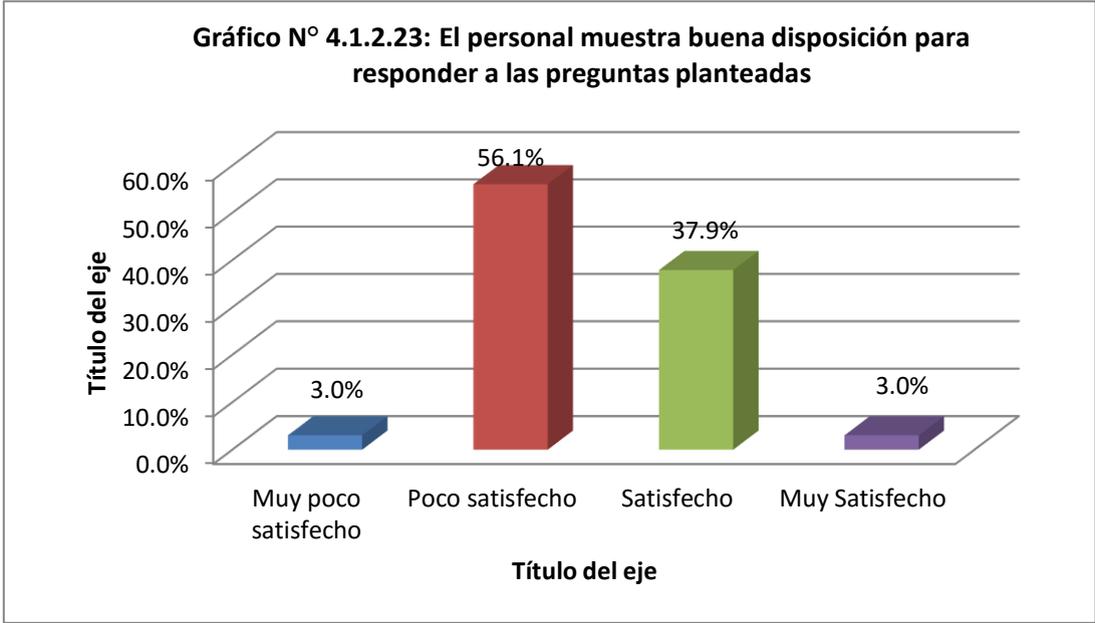
Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 50% está satisfecho con la amabilidad brindada por el personal, mientras tan solo 3% está muy satisfecho. Este resultado nos arroja, una mala percepción que se tiene del personal, y esto se debe, que la selección del personal debe ser rigurosa y tener en cuenta la atención al usuario.

CUADRO N° 4.1.2.23: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas

Calificaciones	f _i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	37	56.1%
Satisfecho	25	37.9%
Muy Satisfecho	2	3.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 4.1.2.23: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas

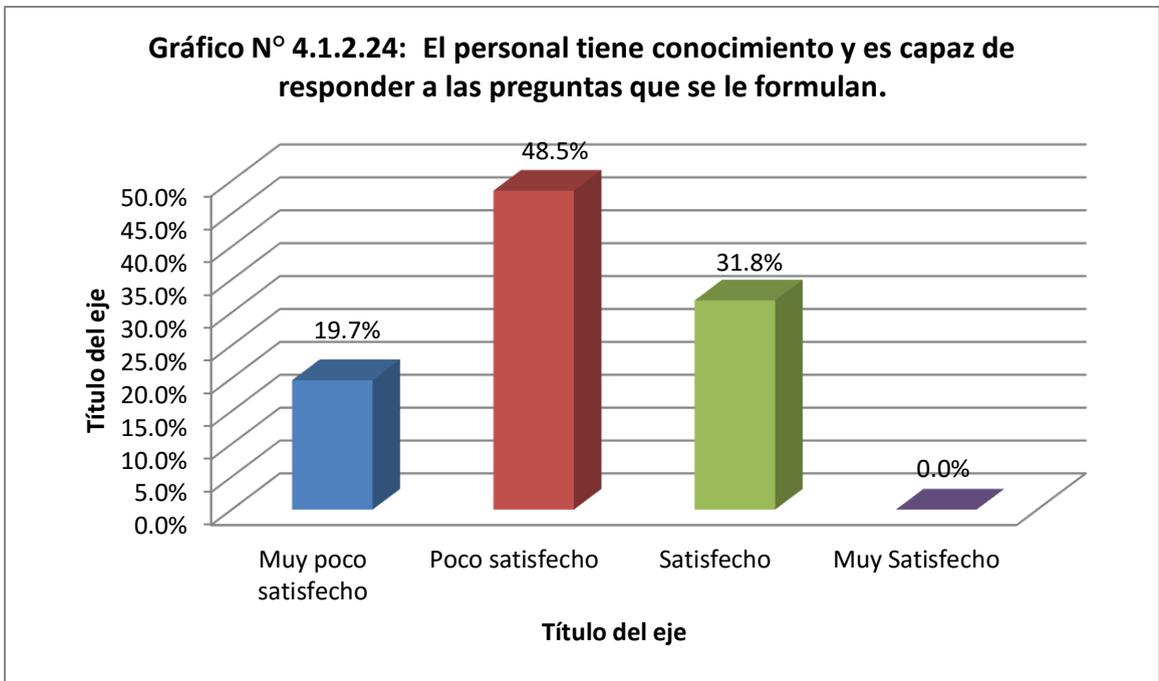


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 56.1% está poco satisfecho con la disposición del personal para responder a las preguntas planteadas, mientras un 3% está muy satisfecho. Este resultado nos demuestra que no hay una vocación del personal para atender correctamente al usuario, y esto se debe a una mala selección de personal.

CUADRO N°4.1.2.24: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	13	19.7%
Poco satisfecho	32	48.5%
Satisfecho	21	31.8%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

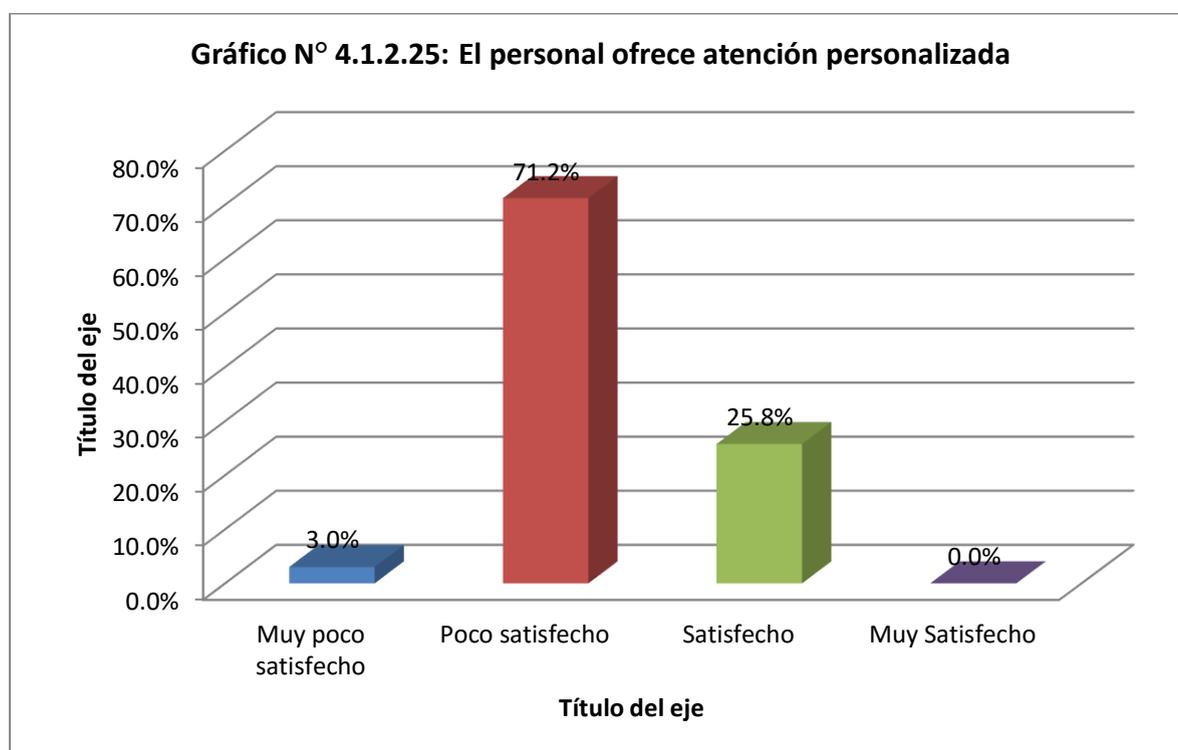


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 48.5% está poco satisfecho con el conocimiento y la capacidad de personal para responder a las preguntas que se le formulan y un 19.7% está muy poco satisfecho. Este resultado nos arroja una deficiencia en el desempeño del personal que brinda el servicio, y es pues que en la selección de personal se debe tener en cuenta los aspectos intelectuales y académicos para poder desempeñarse óptimamente en una biblioteca universitaria.

CUADRO N° 4.1.2.25: El personal ofrece atención personalizada		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	47	71.2%
Satisfecho	17	25.8%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

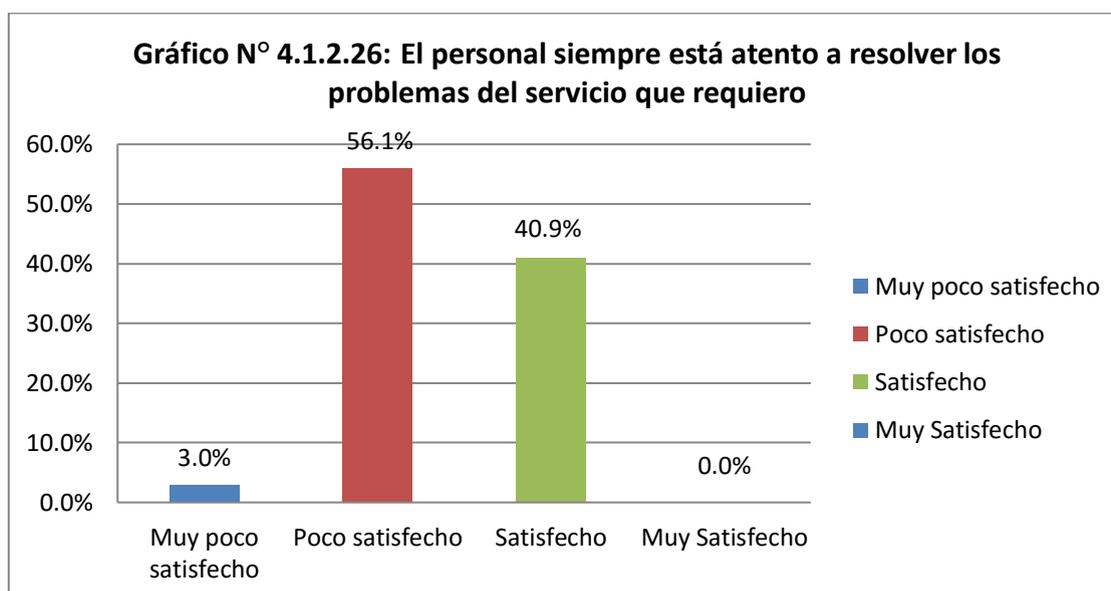


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 71.2% está poco satisfecho con la atención personal que brindan los colaboradores de la biblioteca UPAO, mientras que tan solo un 3% está muy poco satisfecho. Este resultado demuestra que no hay este tipo de servicio, y es por que las autoridades de la biblioteca no le dan la importancia, más bien lo ven como un lujo y un gasto innecesario, ya que se tendría que contratar más personal.

CUADRO N° 4.1.2.26: El personal siempre está atento a resolver los problemas del servicio que requiero		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	2	3.0%
Poco satisfecho	37	56.1%
Satisfecho	27	40.9%
Muy Satisfecho	0	0.0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

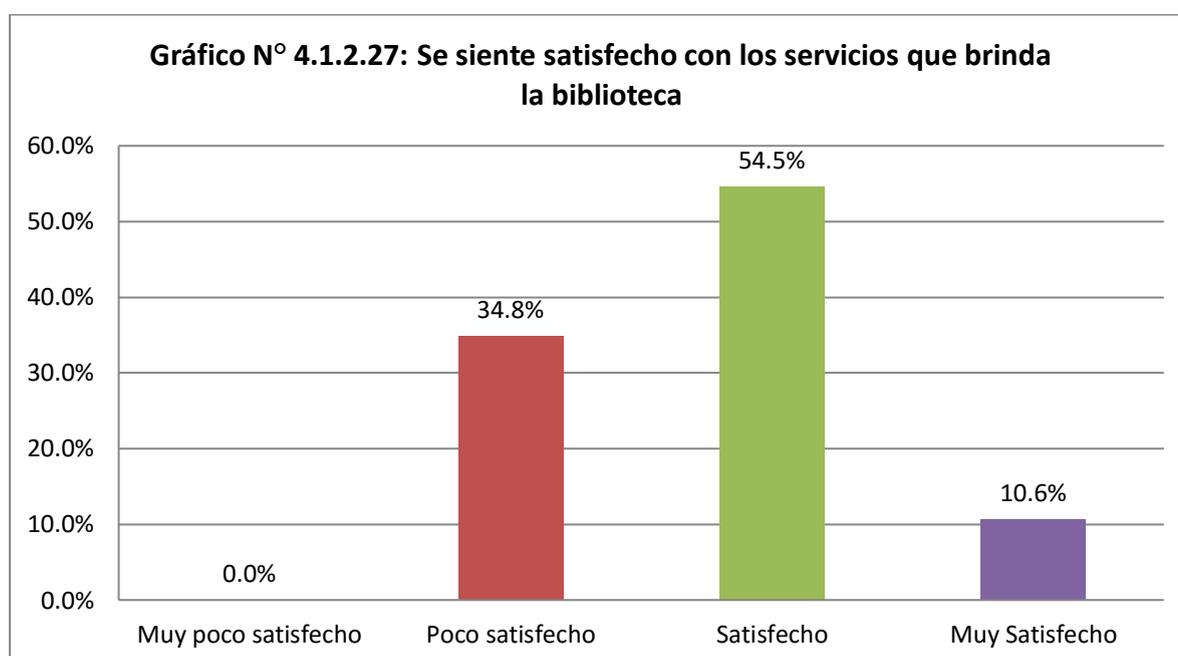


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 56.1% está poco satisfecho con la predisposición del personal para resolver los problemas del servicio que requiero, mientras que el 3% está muy poco satisfecho. Este resultado nos arroja la falta de vocación del personal, que solo cumple con su trabajo designado y no se preocupa por el usuario.

CUADRO N° 4.1.2.27: Se siente satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca		
Calificaciones	f_i	%
Muy poco satisfecho	0	0.0%
Poco satisfecho	23	34.8%
Satisfecho	36	54.5%
Muy Satisfecho	7	10.6%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas



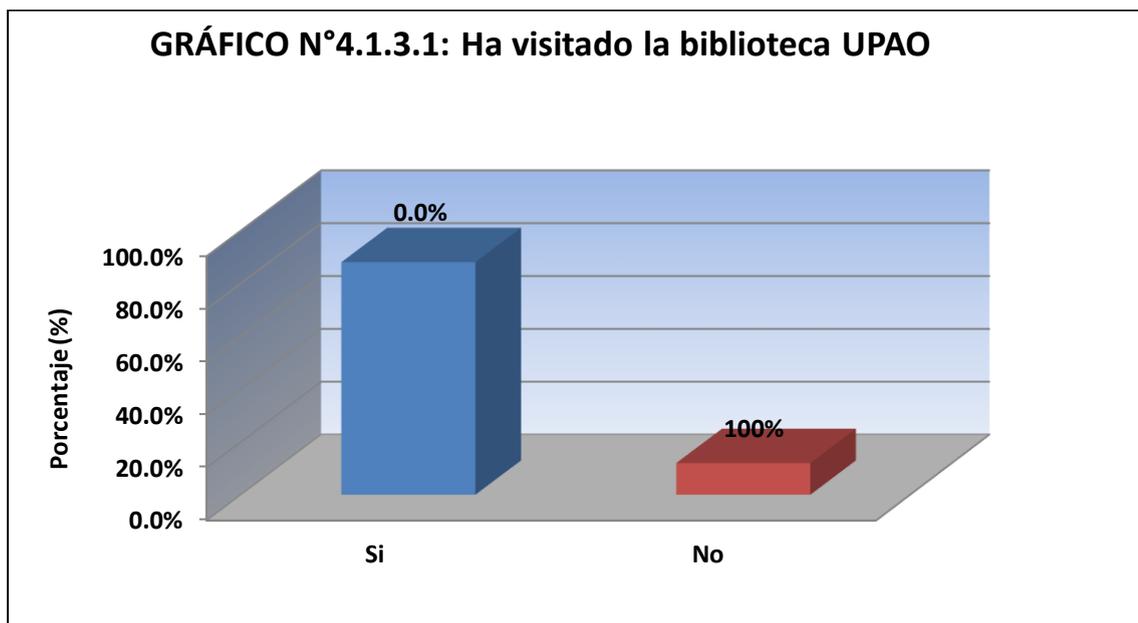
Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de docentes encuestados que asisten a la biblioteca el 54.5% está satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca y un 10.6% está muy satisfecho. Este resultado es muy importante pues nos dice que, el servicio si está cumpliendo con la mayoría de las expectativas del usuario.

4.1.3 Encuestas aplicadas al personal administrativo de la Escuela profesional de Administración.

CUADRO N° 4.1.3.1 : Ha visitado la biblioteca UPAO		
Alternativa	f _i	%
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

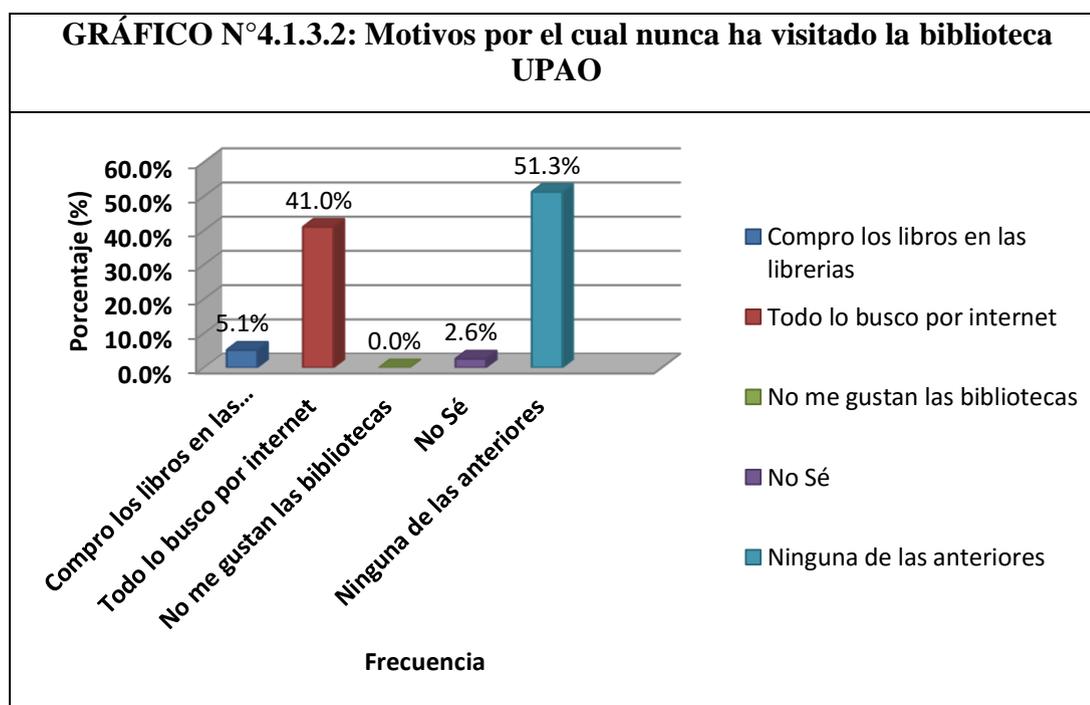


Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de administrativos encuestados el 100% no asiste a la biblioteca. Este resultado nos demuestra que el personal administrativo, no tiene ningún interés académico en visitar la biblioteca.

CUADRO N°4.1.3.2: Motivos por el cual nunca ha visitado la biblioteca de la UPAO		
Alternativas	f_i	%
Compra los libros en las librerías	0	0.0%
Todo lo busco por internet	0	0.0%
No me gustan las bibliotecas	0	0.0%
No Sé	0	0.0%
Ninguna de las anteriores	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas



Fuente: Encuestas Aplicadas

Interpretación: Del total de administrativos el 100% no han visitado la biblioteca por motivos que no están en las alternativas de la encuesta. Este resultado nos demuestra que se prefiere buscar cualquier referencia bibliográfica por internet que visitar la biblioteca.

4.1.4 Nivel de satisfacción utilizando el Modelo de calidad para la Acreditación de la carrera de Administración

3.49 Satisfacción con el servicio de biblioteca.

Indicador de gestión: GIII - 115	Factor: Bienestar.
Indicadores del modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias: 79. Estándares del modelo de calidad para la acreditación de las carreras de educación: 90.	
$\text{Porcentaje de usuarios satisfechos} = \frac{\sum \left[\frac{\text{Número de usuarios del servicio "Satisfechos" y "Muy satisfechos"}}{\text{Número de usuarios del servicio}} \right]_{\text{Ciclo académico}}}{\text{Número de ciclos académicos}} \times 100$	
DEFINICIÓN:	Porcentaje promedio de usuarios que están satisfechos o muy satisfechos con el servicio de biblioteca.
OBJETIVO:	Valorar el grado en el que se satisface al usuario con los servicios bibliotecarios como un todo o con diferentes servicios de la biblioteca.
INTERPRETACIÓN:	Un bajo grado de satisfacción, implicaría la revisión del sistema de gestión de la biblioteca en aspectos como horario de servicio, facilidades de estudio, disponibilidad de documentos, servicio de préstamo interbibliotecario, servicio de referencia y de consulta, capacitación de usuario, actitudes del personal de la biblioteca, etc.
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> Mediante encuestas los usuarios emiten su juicio de valor con respecto al grado de satisfacción con el servicio de biblioteca, para lo cual se les presenta una escala hedónica de cuatro alternativas: "Muy poco satisfecho", "Poco satisfecho", "Satisfecho" y "Muy satisfecho". El ciclo académico es el periodo de 17 semanas de clases.
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN:	Biblioteca.

Aplicando la Fórmula:

$$\text{Porcentaje De usuarios Satisfechos} = \frac{\sum \frac{\text{Número de usuarios del servicio "Satisfechos" y "Muy Satisfechos"}}{\text{Número de usuarios del servicio}}_{\text{ciclos académicos}}}{\text{Número de ciclos académicos}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje De usuarios Satisfechos} = \frac{\sum \frac{965+212.1}{1782}}{1} \times 100$$

$$= \frac{0.66}{1} \times 100 = 66\%$$

El 66% de los usuarios (Estudiantes) del servicio que brinda la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego están satisfechos.

Aplicando la Fórmula:

$$\text{Porcentaje De usuarios Satisfechos} = \frac{\sum \frac{\text{Número de usuarios del servicio "Satisfechos" y "Muy Satisfechos"}}{\text{Número de usuarios del servicio}}}{\text{Número de ciclos académicos}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje De usuarios Satisfechos} = \frac{\sum \frac{910+177}{1670}}{1} \times 100$$

$$= \frac{0.65}{1} \times 100 = 65\%$$

El 65% de los usuarios (Docentes) del servicio que brinda la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego están satisfechos.

DATOS APLICADOS A LA FÓRMULA

DOCENTES	Satisfechos	Muy Satisfechos
	54.5	10.6
ESTUDIANTES	S	MS
	54.2	11.9

Número de usuarios que asisten a la biblioteca	1782 2025(total de usuarios) *0.88(estudiantes que van a la biblioteca)
Estudiantes satisfechos	965.8 1782*0.542(estudiantes satisfechos)
Estudiantes muy satisfechos	212.1 1782*0.119(estudiantes muy satisfechos)
N° de ciclos académicos	1

Número de usuarios que asisten a la biblioteca	1670 1670(total de usuarios) *0.825(docentes que van a la biblioteca)
Docentes satisfechos	910 1670*0.545(docentes satisfechos)
Docentes muy satisfechos	177 1670*0.106(docentes muy satisfechos)
N° de ciclos académicos	1

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

Según el cuadro N° 4.1.1.26 el 54.2% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca, esto demuestra que existen aspectos positivos en los servicios que brinda, mientras que un 8.7% está muy poco satisfecho, esto demuestra que existen aspectos para mejorar en los servicios. Según el cuadro N° 4.1.2.27 el 54.5% se encuentra satisfecho, con los servicios que brinda la biblioteca, esto demuestra que existen aspectos positivos en los servicios, mientras un 10.6% está muy satisfecho, demostrando que existen aspectos para mejorar en los servicios.

Coincidimos con Lazo Rivero, Julio Andrade y Távara Mena, Frank Joan (2006), Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis para obtener la licenciatura en administración), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción que brinda el centro educativo experimental Rafael Narváez Cadenillas en los padres de familia en el nivel primario año 2005 – Trujillo” llegaron a las siguientes conclusiones:

Los padres de familia tienen preferencia por un servicio de calidad, especialmente en lo referente al servicio de enseñanza y estarán conformes con el pago de la pensión que realizan si es que eso se refleja en el nivel de enseñanza que le dan a sus hijos. Al igual que los estudiantes, docentes y administrativos que reciben un servicio de calidad en diferentes aspectos se sentirán satisfechos, se verá reflejado tanto en el ámbito académico como en el laboral.

Esto se relaciona con lo planteado **por Philip Kotler (2006)**, quien define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción del cliente. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

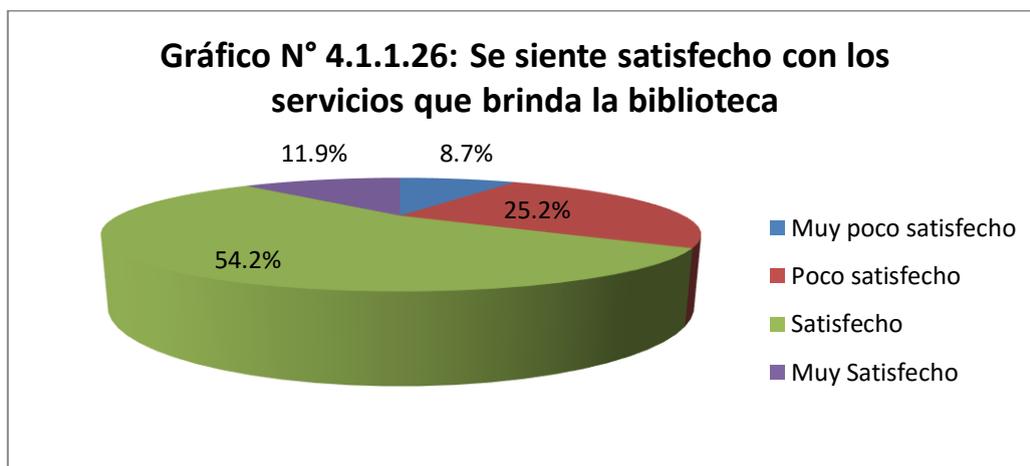
- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Luego, se debe determinar el nivel de satisfacción para tomar decisiones que permitan corregir las deficiencias (cuando existe insatisfacción en los clientes), mejorar la oferta (cuando el cliente está satisfecho) o mantenerla (cuando el cliente está complacido). Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor

(lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

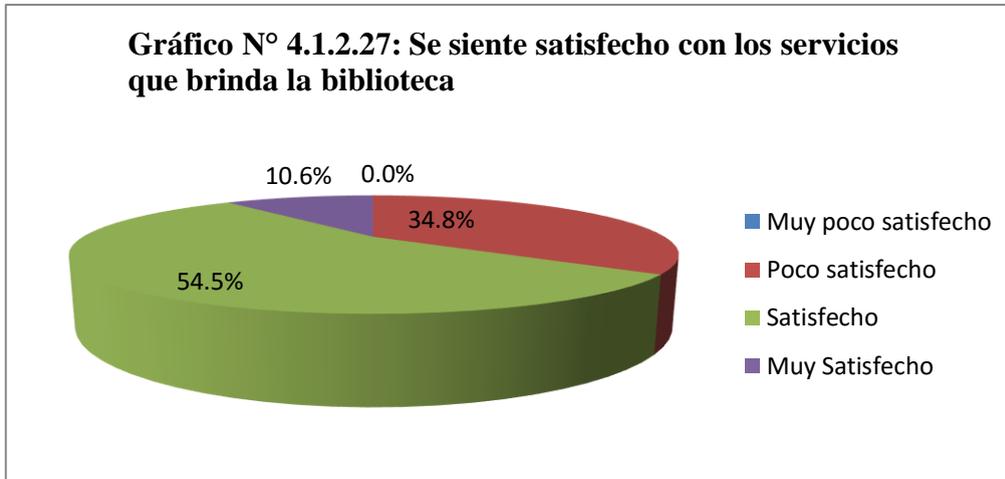
Por lo tanto se deduce que al haber evaluado el rendimiento esperado con las expectativas de los estudiantes, docentes y administrativos con respecto a los servicios que brinda la biblioteca, hay que mejorar la oferta en el caso de los aspectos que inciden con los usuarios satisfechos, para evitar así que busquen mejores ofertas en otras universidades, hay que mantener los servicios con los aspectos que inciden con los usuarios muy satisfechos, para lograr obtener su lealtad incondicional a nuestra marca y hay que mejorar el servicio con los aspectos que inciden con los usuarios insatisfechos para evitar así su deslealtad condicionada por la misma empresa.

Encuestas aplicadas a los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.



Fuente: Encuestas Aplicadas

Encuestas aplicadas a los Docentes de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.



Fuente: Encuestas Aplicadas

En función a los objetivos específicos, identificar los atributos que más valoran los estudiantes de los servicios que brinda la biblioteca, se obtuvo como resultado que los atributos que más valoran los estudiantes de los servicios que brinda la biblioteca son:

Según el cuadro N° 4.1.1.9 el espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación, con un 23,1% están muy satisfechos y según el cuadro N°4.1.1.10 el espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual, con un 17,8% están muy satisfechos.

Esto se relaciona con la teoría de Dávila, C. (2010) dado que las necesidades de los clientes no son estáticas sino dinámicas y varían constantemente, los servicios deben tener atributos que se adecúen a éstas variaciones. Los servicios deben poseer atributos relacionados con su concepción y desempeño, adaptados a esas necesidades, por otra parte no es conveniente olvidar que las necesidades de los clientes cambian y por tanto deben ser foco de atención

permanente. Podemos concluir que al identificar los atributos que más valoran los estudiantes con respecto a los servicios que brinda la biblioteca, se debe aplicar un mejoramiento continuo, fortaleciendo estos servicios y tener como referencia estos atributos para que sirvan de ejemplo en los demás servicios que brinda la biblioteca.

Determinar cuáles son los aspectos que inciden en el nivel de satisfacción de los de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela de con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo se obtuvo como resultado que los aspectos que inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes son:

El servicio de préstamo a domicilio con un 24.1% se encuentran muy poco satisfechos (evaluar y reestructurar las políticas del servicio al cliente), se debería mejorar este servicio brindando la facilidad para que el usuario pueda retirar de la biblioteca libros o revistas para su domicilio con los respectivos requisitos tales como documentos de identidad carnets de biblioteca etc.

Ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica con un 50.3% se encuentran poco satisfechos (corregir las deficiencias en el servicio que brinda la biblioteca), la mejora sería que la Universidad Privada Antenor Orrego previa gestión de la Escuela de Administración destinar fondos para adquirir libros suficientes para cubrir la demanda y así cumplir con los programas de estudios.

El espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura con un 66% se encuentran satisfechos (mejorar la oferta), mejorar siempre trae beneficios así que estar siempre a la vanguardia con espacios de primer nivel como ascensores, mesas, salones de estudios, servicios higiénicos siempre de primer nivel.

El espacio de la biblioteca es un ambiente confortable y acogedor con un 23.1% se encuentran muy satisfechos. (Mantenerla).

Los aspectos que inciden en el nivel de satisfacción de los docentes son:

El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan con un 19.7% se encuentran muy poco satisfechos (evaluar y reestructurar las políticas del servicio al cliente), para mejorar esta deficiencia en el servicio se debe tener más criterio en la selección del personal contratar colaboradores con una instrucción universitaria o técnica y brindar una capacitación constante para así poder estar a la altura de los requerimientos de los usuarios.

El personal ofrece atención personalizada con un 71.2% se encuentran poco satisfechos (mejorar las deficiencias del servicio que brinda la biblioteca). Capacitar al personal en el estricto tema del buen trato al cliente directo o personal, para que tome en cuenta las necesidades gustos y preferencias de los usuarios.

Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas con un 78.8% se encuentran satisfechos (mejoramiento continuo)). Perfeccionar los instrumentos que facilitan la información tanto física como virtual.

Los horarios del servicio con un 8% se encuentran muy satisfechos, (mantenerla).

Esto se relaciona con lo planteado en la teoría de Hayes, (2002) quien nos dice que la “Satisfacción del Cliente”; al igual que los niveles de calidad, costos y productividad, los niveles en la satisfacción de los clientes o consumidores son la resultante de una serie de factores que interactuando entre si da origen a mayores o menores niveles, más o menos aceptables, como en el caso de los aspectos que inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes docentes y administrativos tales como: **El servicio de préstamo a domicilio, Ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica, El espacio de la biblioteca, El personal tiene conocimiento y es capaz, El personal ofrece atención personalizada, Acceso fácilmente a la información.** Es pues responsabilidad de la administración identificar esos factores y medir el resultado final. La pregunta es cómo medirla y analizarla, para luego tomar decisiones pertinentes. En primer lugar deben investigarse cuales son los factores que inciden en la satisfacción del cliente. Ello debe realizarse preguntándoles a los mismos usuarios o clientes que esperan, cuáles son sus deseos, y de que depende su satisfacción. Es por ello que sugerimos una serie de mejoras en los diferentes aspectos u factores que inciden en el nivel de satisfacción para dar solución a problemas en los servicios con respecto a la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego.

4.3 Contrastación de la hipótesis

Por los resultados analizados anteriormente puedo señalar que el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración utilizando las categorías de MPS (muy poco satisfecho), PS (poco satisfecho), S (satisfecho) y MS (muy satisfecho), con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Orrego de la ciudad de Trujillo para los estudiantes y docentes es de **satisfecho**. Con respecto a los administrativos, estos respondieron que no asisten a la biblioteca. Con lo cual queda demostrada la Hipótesis.

4.4 Plan de mejora

PLAN DE MEJORAS PARA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Tabla de contenido:

- 1. Introducción**
- 2. Visión y misión**
- 3. Justificación**
- 4. Objetivos General**
- 5. Propuestas**

1. Introducción:

La Biblioteca de la Universidad de la Universidad Privada “Antenor Orrego” cuenta con un servicio de biblioteca que es concebida como una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones (locales y virtuales) e infraestructura, cuyo fin es asistir a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”

Para el cumplimiento de su misión la biblioteca debe cumplir funciones básicas como:

- Gestión administrativa del personal, de la infraestructura y de las partidas presupuestarias necesarias para el funcionamiento y desarrollo de la biblioteca.
- Desarrollo y gestión de las colecciones bibliográficas y documentales atendiendo las necesidades y demandas de información de los estudiantes.
- Registro sistematizado, organización, almacenamiento, y puesta a disposición de los usuarios de las colecciones bibliográficas y documentales, con independencia de su

soporte (impreso /digital) y la modalidad de adquisición y/o acceso a las mismas (compra, donación, canje, licencias).

- Restauración y conservación de las colecciones
- Creación y mantenimiento de herramientas de acceso a las colecciones y a la información (catálogos informatizados y bases de datos) para su consulta en línea tanto en modo local como remota.
- Facilidades para el acceso a las colecciones y los recursos de información (internos y externos):
- Salas de lectura que permitan, dentro de un ambiente apropiado, el acceso, la consulta de las colecciones, estudio e investigación.
- Acceso a documentos: Consulta en sala, préstamos a domicilio, préstamos interbibliotecarios y obtención de documentos externos.
- Referencia e información bibliográficas, atendiendo a consultas tanto generales como especializadas, búsquedas de información, servicios de alerta bibliográfica, disseminación selectiva de información.
- Promoción y difusión de las colecciones, recursos de información y servicios de la Biblioteca.
- Capacitación y formación de usuarios en el uso de la biblioteca, las fuentes de información y el uso eficiente de las tecnologías de comunicación e información.

2. Misión y Visión:

La Biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo tiene como **misión** que su sistema de recursos y servicios de información sea capaz de gestionar el conocimiento en apoyo al desarrollo académico profesional, investigación y extensión

en consecución de los objetivos de la universidad, y su **visión** es contribuir a la acreditación nacional e internacional de las carreras profesionales de la Universidad Privada Antenor Orrego y constituirse en un referente en su entorno como biblioteca universitaria de la Región Norte por la gestión de la calidad de sus recursos y eficacia de sus servicios.

3. Justificación:

Existen aspectos negativos y positivos que inciden en el nivel de satisfacción de estudiantes docentes y administrativos con respecto al servicio que brinda la biblioteca, es por ello que se propone un plan de mejoras, que permita optimizar los aspectos negativos del servicio y mejorar o mantener los aspectos positivos.

4. Objetivo General:

Incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes, e informar sobre los servicios que necesitan una mejora y los servicios que deben tener un mejoramiento continuo.

5. Plan de Mejoras:

N°	Propuesta	Cod.	Actividad	Responsable	Fecha	Inversión
1	Mejorar el servicio de Préstamo a domicilio	1.1	Incorporar en la biblioteca una política que pueda facilitar el préstamo a domicilio de libros y revistas al usuario de la manera más sencilla.	Jefa de la biblioteca	2016	
		1.2	Elaborar un plan piloto para mejorar el servicio de préstamo a domicilio.			
2	Ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica.	2.1	Evaluar periódicamente (cada ciclo académico) la colección de libros.	Bibliotecóloga	2016	
		2.2	Revisar la currícula de la carrera profesional de administración y así saber que referencias bibliográficas se va necesitar en cada ciclo académico.			
		2.3	La UPAO, previa gestión de la escuela de administración, deberá destinar fondos para adquirir libros suficientes para cubrir la demanda y así cumplir con los programas de estudio.	Jefa de la biblioteca		25500
3	Mantener en óptimas condiciones, el espacio, la infraestructura y las instalaciones de la biblioteca.	3.1	Evaluación por especialistas, para que siempre este de acuerdo a las exigencias requeridas.	Arquitecto		3500
		3.2	Investigar por medio de una encuesta o entrevista al usuario, si está satisfecho con el espacio las instalaciones e infraestructura de la biblioteca.	Jefe encargado de la encuesta o entrevista	2016	2000

4	Mejorar y potenciar el personal con respecto a su conocimiento y que sea capaz de responder a las preguntas que les plantean los usuarios. an los usuarios.	4.1	Contratar personal con una instrucción universitaria o técnica como mínimo.	Jefe de selección de personal	2016	2500
		4.2	Capacitación constante del personal para así poder estar a la altura de los requerimientos de los usuarios.	Jefe de capacitación		
5	Mejorar la atención personalizada que ofrece el personal	5.1	Capacitar al personal en el estricto tema del buen trato al usuario de forma directa o personal.	Jefe de capacitación	2016	3000
		5.2	Por medio de las entrevistas o encuestas a los usuarios, saber sobre sus gustos y preferencias con respecto a la atención personalizada.	Jefe de entrevista y encuestas		2000
		5.3	Incentivos económicos al mejor colaborador del mes.	Jefe de evaluación de personal		1500
6	Mejorar el acceso a la información para procesarlas en las tareas	6.1	El acceso a la información debe ser de la manera más sencilla posible para el usuario.	ingeniero de sistemas	2016	3500
		6.2	Un perfeccionamiento y una renovación constante de los instrumentos que facilitan la información virtual.			
					TOTAL	43500

CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración es de Satisfecho, habiendo utilizado las categorías de MPS (muy poco satisfecho), PS (poco satisfecho), S (satisfecho) y MS (muy satisfecho), con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Orrego de la ciudad de Trujillo.
2. Los atributos que más valoran los estudiantes del servicio de la biblioteca son: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio (muy satisfecho), el aprendizaje o la investigación. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (muy satisfecho).
3. Los aspectos negativos que inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración son: **El servicio de préstamo a domicilio. Ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica** y los aspectos positivos son: **El espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura El espacio de la biblioteca es un ambiente confortable y acogedor**
4. Los aspectos negativos que inciden en el nivel de satisfacción de los docentes son: **El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan. El personal ofrece atención personalizada** y los aspectos positivos son: **Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas. Los horarios del servicio.**

Recomendaciones

1. Se recomienda que el servicio que brinda la biblioteca debe mejorar en **términos** generales para incrementar el nivel de satisfacción que en estos momentos es de satisfecho para alcanzar un nivel de muy satisfechos en la mayoría de usuarios.
2. Se recomienda, el mejoramiento continuo en los atributos que más valor le dan los estudiantes de administración, para fortalecerlos.
3. Se debe trabajar con mayor énfasis en los aspectos negativos que inciden en el nivel de satisfacción, para poder mejorarlos y para ello medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Escuela Profesional de Administración como mínimo una vez por año.
4. Implementar el Plan de mejoras.

Referencias Bibliográficas

- Andujar García, A. (2010). *“Bibliotecas públicas y discapacidad física”*. Educación y Biblioteca,
- Buckner Leroy, M, Dorr Eugene, L. (2009). *“Servicio al cliente.”* 2ª edición. México. McGraw Hill.
- Carrión Gutiez, M. (2011). *“Manual de Bibliotecas”*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Estivill, E. (2003). *“Ideas prácticas para que nada le quite el sueño”* Madrid – España.
- Ferrando, J. (2011). *“Marketing en Empresas de Servicios”*. España: Alfaomega Grupo Editor. Primera Edición.
- Hernández, J. (2002). *“Servicios bibliotecarios en las bibliotecas digitales”*. Málaga: Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios. XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía,
- Hidalgo Ramiro. (2007). *“La percepción en la Calidad de Servicio”*. México
- Kotler, P., y Lane, K. (2006). *“Dirección De Marketing”*. México: Pearson Educación. Doceava Edición,
- LEY 3/2001, de 25 de septiembre, de Bibliotecas de Cantabria.
- LEY 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra.
- Lopera Lopera, L. (2002). *“Una ética bibliotecológica para afrontar los retos de nuestro tiempo”*. Colombia: BA thesis, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia.
- Merlo Vega, J., y Sorli Rojo, A. (2009). *“Pregunte al bibliotecario”*: Venezuela: Revista Española de Documentación Científica.
- Merlo Vega, J. (2008). *“Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria”*, EN: ORERA ORERA, LUISA, (EDS.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*, capítulo 14.
- Millán Reyes, A, N., y Millán Reyes, M, J. (2004). *“Análisis de la biblioteca frente a discapacitados. Madrid: I Congreso sobre Tecnología Documental, del 28 al 30 de Enero de 2004.* ADHI.
- Martínez, L., y Mosquera, G. (2005). *“Calidad de Servicio”*. Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID, 1era Edición.

- Millán Reyes, A. N., y Millán Reyes, M. J. (2011). *“El reto de la biblioteca universitaria como recurso para la educación en el EEES: los servicios de apoyo, servicios especiales para la personas con discapacidad en las bibliotecas universitarias españolas”*. Madrid: II Congreso Nacional sobre Universidad y Discapacidad.
- Moyado, E., y Francisco. (2002). *“Gestión Pública y Calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público”*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.
- MOYA, G. (2004). *“Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico”*.
- Dávila. (2010). *“La calidad en el servicio”*. Primera edición, México.
- Díaz, Yelenys., y Pons, R. (2009). *“Medición y evaluación de la calidad de servicio percibida”*: análisis crítico. Contribuciones a la Economía.
- Hayes. (2002). *“Como medir la satisfacción del cliente”* España. GBS
- Tardon, E. (2012). *“La biblioteca universitaria electrónica”*: un modelo de gestión. *El profesional de la información*, Vol.9, nº 6.
- Tardón, E. (2005). *“Gestión y evaluación de las colecciones: selección y adquisición”*. México
- Tejada, A. C. (2003). *“Asociación Educación y Bibliotecas Tilde”* Madrid-España.
- Tejada, A. C. (2003). *“Los planes de estudio en Biblioteconomía y Documentación”* Madrid, España).
- Uribe, M. (2011). *“Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad”*. Bogotá: Ediciones de la U – Ed. Universidad del Tolima.
- Zeithaml V, Parasuraman, A, y Berry, L. (2004). *“Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”*. Madrid España. Días Santos S.A.

Tesis

Lazo Rivero, Julio Andrade., & Távara Mena, Frank Joan. 2006). Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis para obtener la licencia en administración), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción que brinda el centro educativo experimental Rafael Narváez Cadenillas en los padres de familia en el nivel primario en el año 2005 – Trujillo”.

Córdova Mostacero Lisette. (2002). Universidad Privada Antenor Orrego, (Tesis para obtener la licenciatura en administración), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar la calidad del servicio en la caja rural La Libertad – sede principal Trujillo”.

Cañas M, Miró, D., & Ramírez, F. (2012). Universidad Tecnológica Del Salvador San Salvador – Centroamérica. Tesis para optar el grado de técnico en mercadeo y ventas. En su tesis “Evaluar la calidad del servicio proporcionado por Burger King.”

Roldán L, Balbuena, J., & Muñoz, Y. (2010). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas. En su tesis “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”.

Rodríguez, M. (2010). Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos – Minatitlán. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en su tesis “calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial.”

Perdomo, J. (2007). En su tesis titulada “Calidad de atención al cliente del centro de negocios norte del banco Casa Propia E.A.P en Barquisimetro”. (Tesis de maestría).

Peláez, O. (2010). En su tesis titulada: Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, concluye "La Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado. (Tesis Pregrado).

ANEXO

Anexo N°1

Cuestionario a los Estudiantes de Administración

INSTRUCCIÓN: El presente cuestionario reúne un número de 23 preguntas que están orientadas a recabar información relacionada al informe de tesis: “Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo”. Se recomienda marcar con un aspa (X) la respuesta correcta como aprobación de sus reflexiones.

Datos generales:

Sexo _____

Edad _____

Lugar de Nacimiento (Trujillo)

SI

NO

1. ¿Ha visitado la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego, (si la respuesta es no conteste la pregunta 2 en otro caso salte a la 3?)
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuáles serían los motivos por el cual nunca ha visitado a la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego?
 - a) Compro los libros en las tiendas
 - b) Todo lo busco por internet
 - c) No me gusta las biblioteca
 - d) No sé
 - e) Ninguna de las anteriores
3. ¿Cuántas veces asiste normalmente a esta biblioteca?
 - a) Varias veces a la semana
 - b) Todos los días de la semana
 - c) Al menos una vez a la semana
 - d) Al menos una vez al mes
 - e) Una vez al año
4. ¿Cuál es el horario de su preferencia que asiste normalmente?
 - a) 7 am
 - b) 3 pm
 - c) 10 am
 - e) 5 pm
 - d) 7 pm

5. ¿Se encuentra satisfecho con los horarios del servicio de la biblioteca que aseguran una adecuada cobertura en la atención?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
6. ¿Considera que el espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
7. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
8. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
9. ¿Cree usted que el espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura ayuda al estudio y aprendizaje?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
10. ¿Cree usted que en la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()

11. ¿Cree usted que existan ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

12. ¿El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

13. ¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

14. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (base de datos, catálogos) son fácil de usar y me permite encontrar por mí mismo lo que busco?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

15. ¿El servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca es eficiente y de fácil acceso para el usuario?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

16. ¿Se siente satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda la biblioteca a través de su personal?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()
- ()

17. ¿El personal le inspira confianza?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
18. ¿El personal es siempre amable?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
19. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
20. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
21. ¿El personal le ofrece atención personalizada?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()
22. ¿El personal siempre está atento a resolver los problemas del servicio que requiero?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()

23. ¿Se siente satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca?
- Muy poco satisfecho ()
 - Poco satisfecho ()
 - Satisfecho ()
 - Muy satisfecho ()

Anexo N°2

Cuestionario a los Docentes de Administración

INSTRUCCIÓN: El presente cuestionario reúne un número de 23 preguntas que están orientadas a recabar información relacionada al informe de tesis: "Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo". Se recomienda marcar con un aspa (X) la respuesta correcta como aprobación de sus reflexiones.

Datos generales:

Sexo _____

Edad _____

Lugar de Nacimiento (Trujillo)

SI

NO

Condición Docente

Categoría Docente

Ordinarios

Auxiliar Asociado Principal

Contratados

Auxiliar Asociado Principal

1. ¿Ha visitado la biblioteca central de la Universidad Privada Antenor Orrego, (si la respuesta es no conteste la pregunta 2 en otro caso salte a la 3?)

a) Si

b) No

2. ¿Cuáles serían los motivos por el cual nunca ha visitado a la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego?

a) Compro los libros en las tiendas

b) Todo lo busco por internet

c) No me gusta las biblioteca

d) No sé

e) Ninguna de las anteriores

3. ¿Cuántas veces asiste normalmente a esta biblioteca?

a) Varias veces a la semana

b) Todos los días de la semana

c) Al menos una vez a la semana

d) Al menos una vez al mes

e) Una vez al año

4. ¿Cuál es el horario de su preferencia que asiste normalmente?

- a) 7 am
- b) 3 pm
- c) 10 am
- e) 5 pm
- d) 7 pm

5. ¿Se encuentra satisfecho con los horarios del servicio de la biblioteca que aseguran una adecuada cobertura en la atención?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

6. ¿Considera que el espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

7. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

8. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

9. ¿Cree usted que el espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura ayuda al estudio y aprendizaje?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

10. ¿Cree usted que en la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

11. ¿Cree usted que existan ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

12. ¿El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

13. ¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

14. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (base de datos, catálogos) son fácil de usar y me permite encontrar por mí mismo lo que busco?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

15. ¿El servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca es eficiente y de fácil acceso para el usuario?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

16. ¿Se siente satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda la biblioteca a través de su personal?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

17. ¿El personal le inspira confianza?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

18. ¿El personal es siempre amable?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

19. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

20. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

21. ¿El personal le ofrece atención personalizada?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

22. ¿El personal siempre está atento a resolver los problemas del servicio que requiero?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

23. ¿Se siente satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

4. ¿Cuál es el horario de su preferencia que asiste normalmente?

- a) 7 am
- b) 3 pm
- c) 10 am
- e) 5 pm
- d) 7 pm

5. ¿Se encuentra satisfecho con los horarios del servicio de la biblioteca que aseguran una adecuada cobertura en la atención?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

6. ¿Considera que el espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor para el estudio, el aprendizaje o la investigación?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

7. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

8. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

9. ¿Cree usted que el espacio de la biblioteca por sus instalaciones e infraestructura ayuda al estudio y aprendizaje?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

10. ¿Cree usted que en la biblioteca están todas las referencias bibliográficas mencionadas en los programas de estudios?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

11. ¿Cree usted que existan ejemplares suficientes por cada referencia bibliográfica?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

12. ¿El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

13. ¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

14. ¿Los instrumentos para la recuperación de información (base de datos, catálogos) son fácil de usar y me permite encontrar por mí mismo lo que busco?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

15. ¿El servicio de préstamo a domicilio que brinda la biblioteca es eficiente y de fácil acceso para el usuario?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

16. ¿Se siente satisfecho con la asesoría y capacitación que brinda la biblioteca a través de su personal?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

17. ¿El personal le inspira confianza?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

18. ¿El personal es siempre amable?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

19. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

20. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

21. ¿El personal le ofrece atención personalizada?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

22. ¿El personal siempre está atento a resolver los problemas del servicio que requiero?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

23. ¿Se siente satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca?

- Muy poco satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Muy satisfecho ()

ANEXO N° 4
MUESTRAS GRÁFICAS
LA BIBLIOTECA EN GARFICOS:



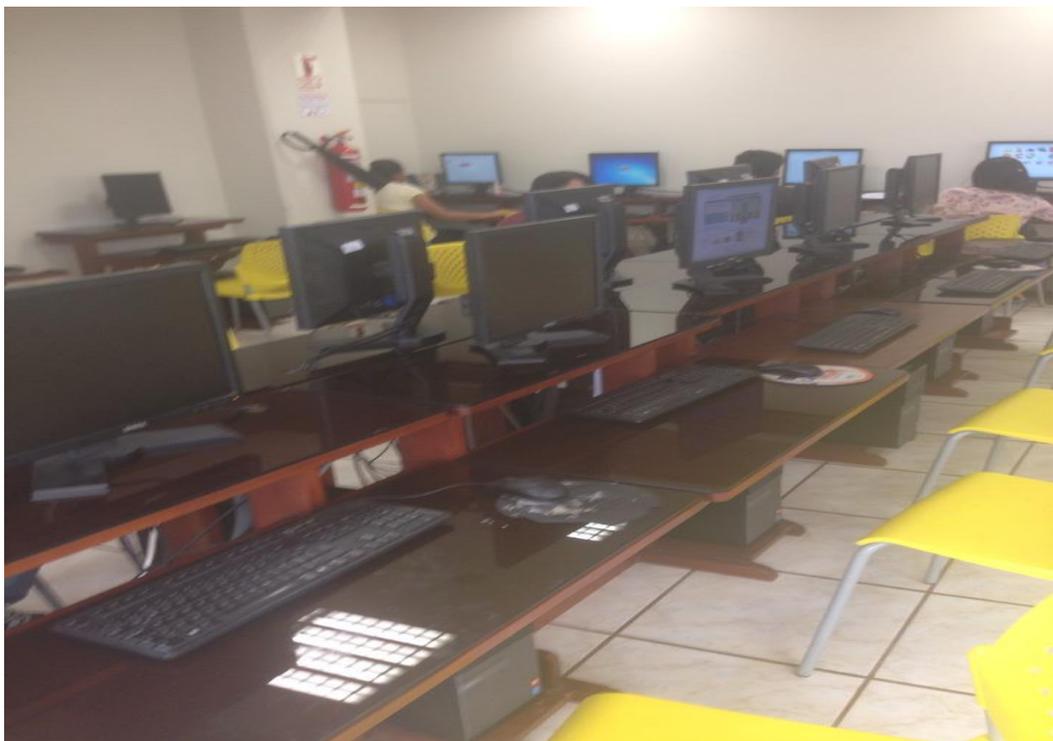
VISTA EXTERIOR DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPAO



INGRESOO Y RECEPCION A USUARIOS: ESTUDIANTES, PROFESORES



SEGURIDAD EN LA BIBLIOTECA UPAO



BUBIOTECA VIRTUAL UPAO



SALA DFE LECTURA



SALA DE MULTIMEDIA