

# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Comunicación y Marketing



#### NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA-2016.

Tesis presentada por la Bachiller:

**Zegarra Alarcón, Andrea del Carmen**

Para optar el Grado Académico de:

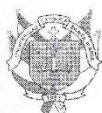
**Maestro en Comunicación y Marketing**

Asesor:

**Mgter. Barriga Zegarra, Carlos**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA DE POSTGRADO



DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Señor Doctor:

**HUGO TEJADA PRADELL**

Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María

Presente.-

Por intermedio del presente lo saludamos cordialmente y a la vez hacemos de su conocimiento el Dictamen del Borrador de Tesis titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA A LOS ESTUDIANTES DE ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA-2016", presentado por la BACHILLER ANDREA DEL CARMEN ZEGARRA ALARCÓN, para optar el Grado Académico de MAESTRO EN COMUNICACIÓN Y MARKETING.

**OBSERVACIONES:**

**I. DE FORMA: (ver anotaciones en el proyecto presentado)**

- Corregir en la carátula: maestro por magister.
- Revisar minuciosamente los errores ortográficos y de sintaxis. (en todo el documento, pero sobre todo en las interpretaciones)
- Revisar y rehacer el resumen. Se debe de resumir los principales aspectos de la investigación realizada, enunciado, unidades de estudio, objetivos, hipótesis, conclusiones, recomendaciones, propuesta, y al final palabras clave.
- Mejorar los títulos en las tablas y gráficas. (la mayoría son extensos)

**II. DE CONTENIDO: (ver anotaciones en el proyecto presentado)**

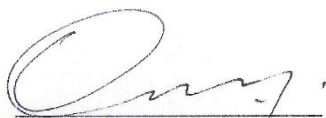
- Revisar cuidadosamente la interpretación de los resultados, por ejemplo en la tabla 1 en la primera parte, debe indicar literalmente las opciones consignadas en el instrumento y por consiguiente en la tabla interpretada. En la segunda parte del análisis sólo menciona dos de los tres resultados y se generaliza que no están "satisfechos"... cuando el mayor porcentaje si conoce la "ubicación"
- El borrador no se presenta discusión de resultados.
- Mejorar las conclusiones, estas responden directamente a lo planteado en los objetivos.
- Las sugerencias responden a las conclusiones. (algunas recomendaciones tienen contenidos que no se presentan en las conclusiones)
- La propuesta no presenta recursos, presupuesto y resultados esperados.
- Revisar y mejorar la redacción de la Bibliografía.
- Aún persisten algunas observaciones realizadas en el dictamen del proyecto de tesis, interrogantes, marco conceptual, citas, antecedentes investigativos (tres como mínimo) errores ortográficos y otros.

**DICTAMEN: APROBADO CON OBSERVACIONES**

Los suscritos somos de la opinión que la interesada -previa corrección de las observaciones- **PUEDE PASAR A LA SIGUIENTE ETAPA DE LA INVESTIGACIÓN**, salvo mejor parecer u opinión.

Atentamente,

Arequipa, 03 de agosto del 2017



Mgter. Carlos Barriga Zegarra  
Dictaminador



Mgter. Federico Rosado Zavala  
Dictaminador



Dr. Eliseo Chávez Chávez  
Dictaminador

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por bendecirme y permitirme conseguir este logro tan importante en mi vida, a mis padres **Jesús** y **Elita** por su inmenso amor, a mis hermanos **Claudia, Jesús Miguel** y **Estrella** quienes siempre estuvieron junto a mi brindándome todo su cariño, a mis abuelitos **Miguel, Florencio** y **Rosario** por sus alegrías y el cariño que siempre me dan.*

**Andrea**



## EPÍGRAFE

*“El mundo está en manos de aquellos  
que tienen el coraje de soñar y correr  
el riesgo de vivir su sueño”*

*“Cuando se quiere algo, todo  
el Universo conspira para que esa persona  
consiga realizar su sueño”*

**PAULO COELHO**



*”Aquellos que son tan locos que  
creen que pueden cambiar el  
mundo, son quienes lo cambian”*

**STEVE JOBS**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO ÚNICO**

RESULTADOS SISTEMATIZADOS Y ANALIZADOS.....	1
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES.....	33
SUGERENCIAS.....	34
PROPUESTA.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	52
ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS.....	53
ANEXO 2: ENCUESTA NIVSABI 2016.....	109
ANEXO 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN.....	113

## RESUMEN

La presente tesis titulada "**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA-2017.**" es presentada por la Bachiller Andrea Del Carmen Zegarra Alarcón, para optar por el título de Magister en Comunicación y Marketing de la Universidad Católica de Santa María.

El espacio tradicional de una biblioteca es una sala de lectura. A estos espacios deben unirse otros más como: una sala de trabajo grupal, una sala multimedia, sala de formación, sala de relajación, espacios de dinamización, sala de audiovisuales, lo ideal es adaptar una biblioteca a las necesidades de su público objetivo, lugares confortables, espacios y mobiliario dinámico para los estudiantes, ambientes variados, con nuevas instalaciones.

La idea es reinventar bibliotecas físicas para crear el hábito de la lectura, el mejor equipamiento tecnológico, enlazado de servicios, que apoyen a los estudiantes y público en general en el aprendizaje e investigación.

Es por esto que queremos ofrecerle a los alumnos, docentes y público en general la mejor biblioteca universitaria, con la mejor atención, los mejores servicios al alcance de todos.

Esta tesis plantea la realización de un estudio el cual consta en ver el grado de satisfacción de los alumnos que asisten a la biblioteca de la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María cuyo propósito es mostrar las fortalezas y debilidades que esta presenta para presentar un proyecto corto y acciones marketing y sea reconocida y visitada por todos los estudiantes de la escuela de Post grado.

En este estudio focalizamos mejor la promoción y difusión de los servicios que ofrece la Biblioteca, así como también situarla en la mente del consumidor como una biblioteca innovadora con diversos servicios y una amplia bibliografía actualizada, la cual será de gran ayuda para la formación profesional de cada uno de los alumnos de la universidad.

**Palabras Claves:** Nivel de satisfacción, servicio.

## ABSTRACT

This thesis entitled "LEVEL OF SATISFACTION FOR THE SERVICES PROVIDED IN THE LIBRARY TO THE STUDENTS OF THE GRADUATE SCHOOL OF THE CATHOLIC UNIVERSITY OF SANTA MARÍA, AREQUIPA-2017." is presented by the Bachelor Andrea Del Carmen Zegarra Alarcón, to opt for the title of Master in Communication and Marketing at the Catholic University of Santa Maria.

The traditional space of a library is a reading room. These spaces should be joined by others such as: a group work room, a multimedia room, training room, relaxation room, dynamic spaces, audiovisual room, the ideal is to adapt a library to the needs of your target audience, places comfortable, spaces and dynamic furniture for students, varied environments, with new facilities.

The idea is to reinvent physical libraries to create the habit of reading, the best technological equipment, linked services that support students and the general public in learning and research.

That is why we want to offer students, teachers and the general public the best university library, with the best care, the best services available to everyone.

This thesis proposes the realization of a study which consists in seeing the degree of satisfaction of the students who attend the library of the Postgraduate School of the Catholic University of Santa María whose purpose is to show the strengths and weaknesses that this presents for present a short project and marketing actions and be recognized and visited by all students of the Post Graduate school

In this study we focus better on the promotion and diffusion of the services offered by the Library, as well as placing it in the mind of the consumer as an innovative library with diverse services and a wide updated bibliography, which will be of great help for the professional training of each one of the students of the university.

**Key Words:** Level of satisfaction, service.

## INTRODUCCIÓN

El hábito de la lectura en Perú es casi nulo. Los estudiantes ahora necesitan ser más competitivos, para ello, es muy importante la mejor capacitación y educación, es importante incentivar la cultura y la lectura, es la base para todo profesional que quiere triunfar, no solo incentivamos la lectura mostrándole al alumno y/o consumidor un buen libro, también la incentivamos mostrándole una gran biblioteca, en la que se sienta a gusto, que el trato sea el mejor, un hogar fuera del hogar.

Nos resulta muy grato conocer qué grado de satisfacción presentan los alumnos de la biblioteca de la Escuela de Post Grado de la universidad Católica de Santa María

Esta investigación presenta una serie de preguntas realizadas a alumnos de las diferentes maestrías, doctorados, presenciales y a distancia con el fin de identificar su grado de satisfacción por servicios de la biblioteca.

Seguidamente se presentan los resultados encontrados en la aplicación de una encuesta de 15 preguntas la cual se realizó a 318 estudiantes y de este modo presentar también, conclusiones, sugerencias, y una propuesta final para mejorar este proceso de satisfacción de un cliente.





**CAPÍTULO ÚNICO**  
**RESULTADOS SISTEMATIZADOS Y ANALIZADOS**

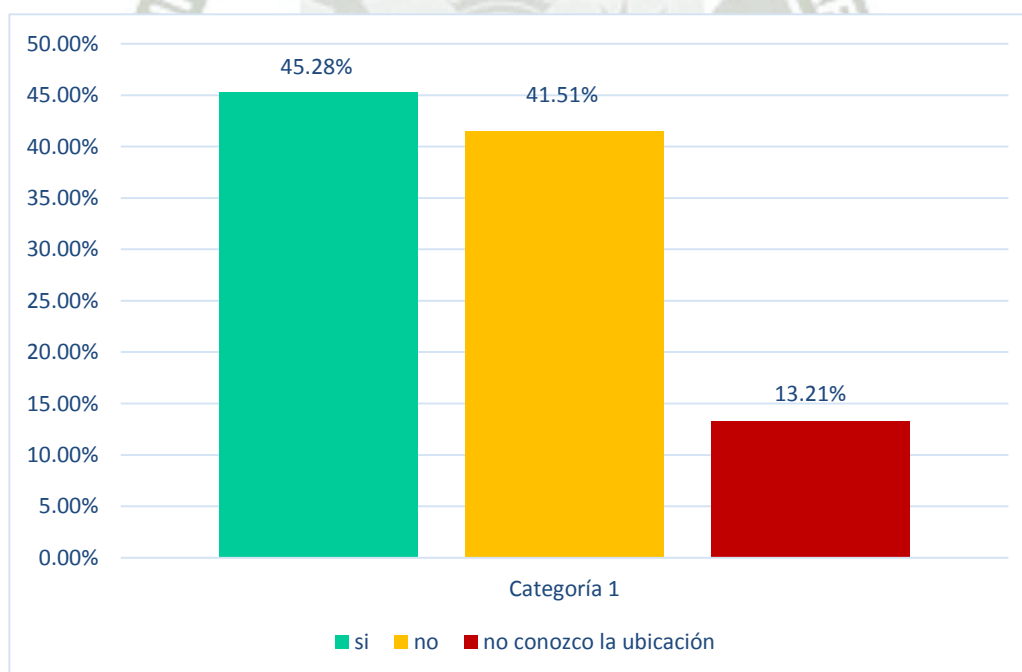
TABLA N° 1

UBICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	144	45.28 %
NO	132	41.51 %
NO CONOZCO LA UBICACIÓN	42	13.21 %
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 1



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cree usted que la ubicación de la biblioteca de la escuela de postgrado de la UCSM, es la correcta? el 45% considera que, la ubicación de la biblioteca es la correcta, el 41% considera que no lo es, el 13% considera que, no conoce la ubicación de la biblioteca.

Estos resultados nos revelan que un porcentaje alto de los alumnos encuestados conoce correctamente la ubicación de la biblioteca y cree que es la correcta.



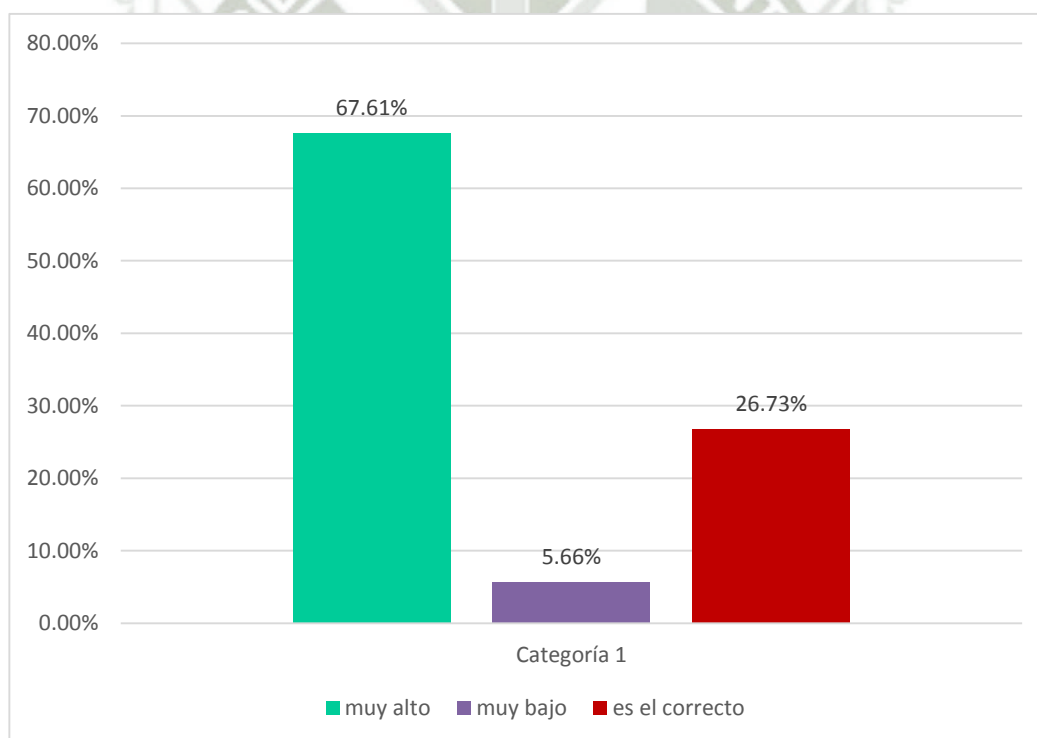
TABLA N° 2

ADECUADO COSTO PARA HACER USO DE LA BIBLIOTECA

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY ALTO	215	67.61 %
MUY BAJO	18	5.66 %
ES EL CORRECTO	85	26.73 %
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 2



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cree usted que el costo del carné de s/35.00 para alumno, y s/.45.00 para público externo, es el adecuado para hacer uso de la biblioteca? un 67.61 % considera que es un costo muy alto, mientras que un 26.73% respondió que es el correcto, pero un 5.66% respondió que es muy bajo.

Estos resultados nos revelan que más de la mitad de los alumnos encuestados no se siente a gusto con el precio que se cobra para poder hacer uso de la biblioteca de la escuela de post grado.

Por lo tanto los estudiantes no quedarán satisfechos con el alto precio.



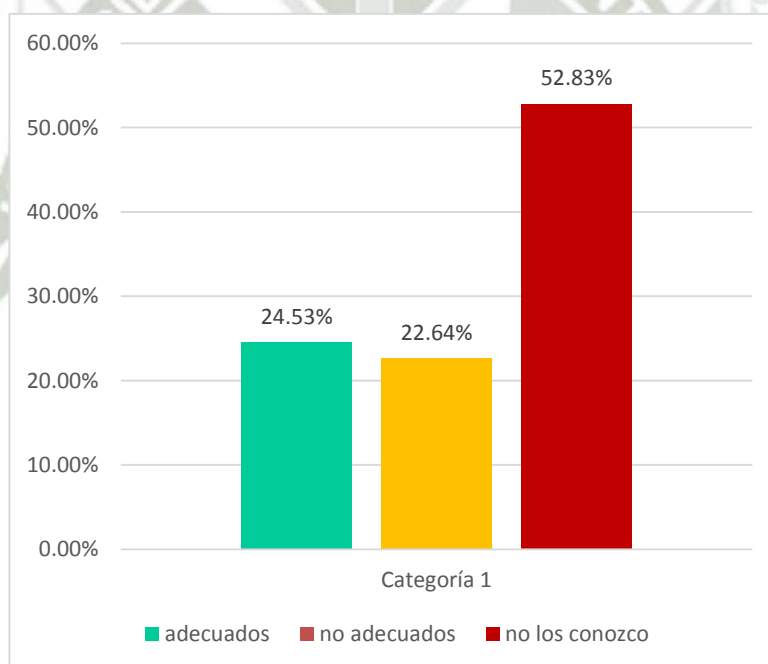
**TABLA N° 3**

**ADECUADOS TRÁMITES PARA EL USO DEL CARNÉ**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
ADECUADOS	78	24.53 %
NO ADECUADOS	72	22.64 %
NO LOS CONOZCO	168	52.83 %
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**GRÁFICA N° 3**



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Considera usted que los trámites para el uso del carné son los adecuados? un 52.83% respondió que no conoce dichos trámites, seguido de un 24.53% que respondió que los tramites son los adecuados, un 22.64% señala que no son los adecuados.

Estos resultados nos revelan que la información que se les brinda a los alumnos al momento de matricularse no es la correcta, ya que la mayoría de alumnos no sabe qué hacer para hacer uso de su biblioteca.

Este es un tema de interés para los alumnos y debería ser difundido entre ellos.



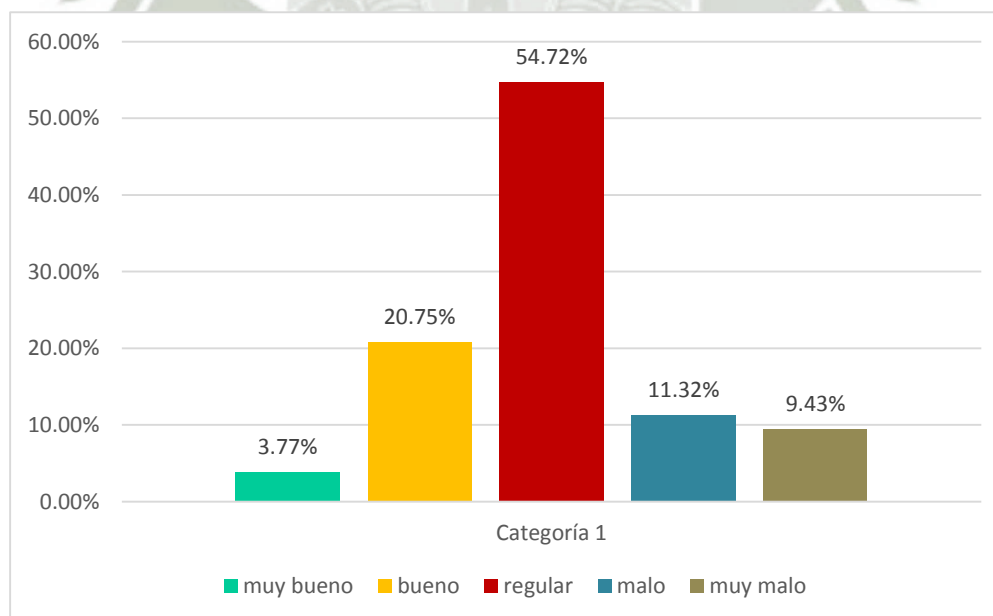
TABLA N° 4

USO DE BÚSQUEDA DE LIBROS ON LINE

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	12	3.77%
BUENO	66	20.75%
REGULAR	174	54.72%
MALO	36	11.32%
MUY MALO	30	9.43%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N°4



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cómo califica usted el uso de búsqueda de libros on line en la biblioteca de la UCSM?, un 54.72% indica que el uso es regular, un 20.75% nos dice que es bueno, un 11.32% que es malo, un 9.43% que es muy malo y un 3.77, que es muy bueno.

Estos resultados nos revelan que más de la mitad de alumnos encuestados esta regularmente satisfecho con el servicio de búsqueda on line. Del estudiante.



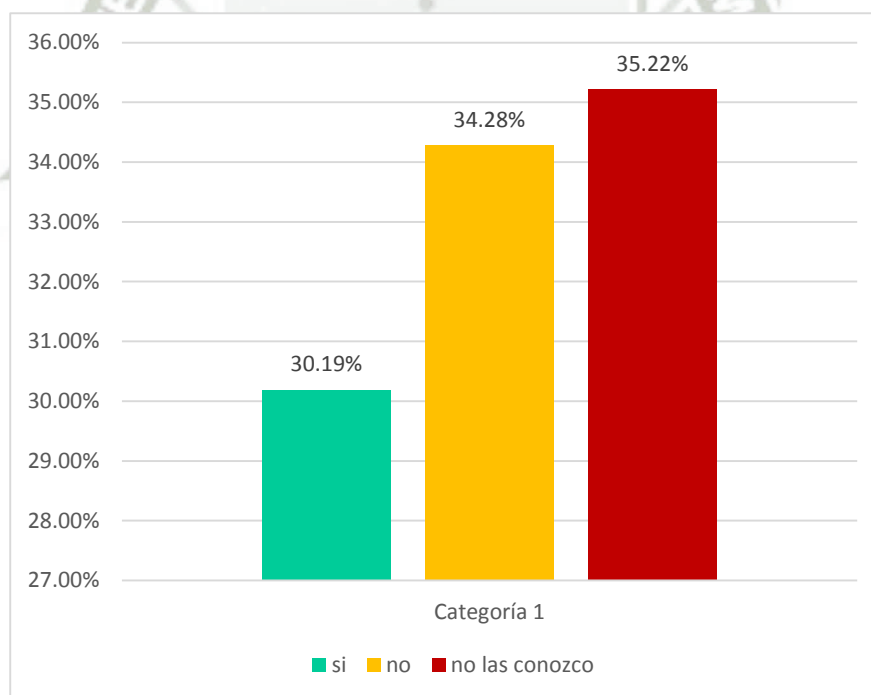
**TABLA N° 5**

**BASES DE DATOS EN LA BIBLIOTECA**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	96	30.19%
NO	109	34.28 %
NO LOS CONOZCO	112	35.22%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICA N° 5**



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cree usted que las bases de datos brindadas en la biblioteca ayudan a su formación profesional? , un 35.22% no conocen dichas bases de datos, un 34.28 % nos dice que no le ayudan a su formación profesional, y un 30.19% nos indica que si ayudan a su formación profesional.

Estos resultados nos revelan que un porcentaje alto de alumnos no conocen las bases de datos brindadas por su biblioteca, la información, por tanto no logró que los estudiantes la utilicen



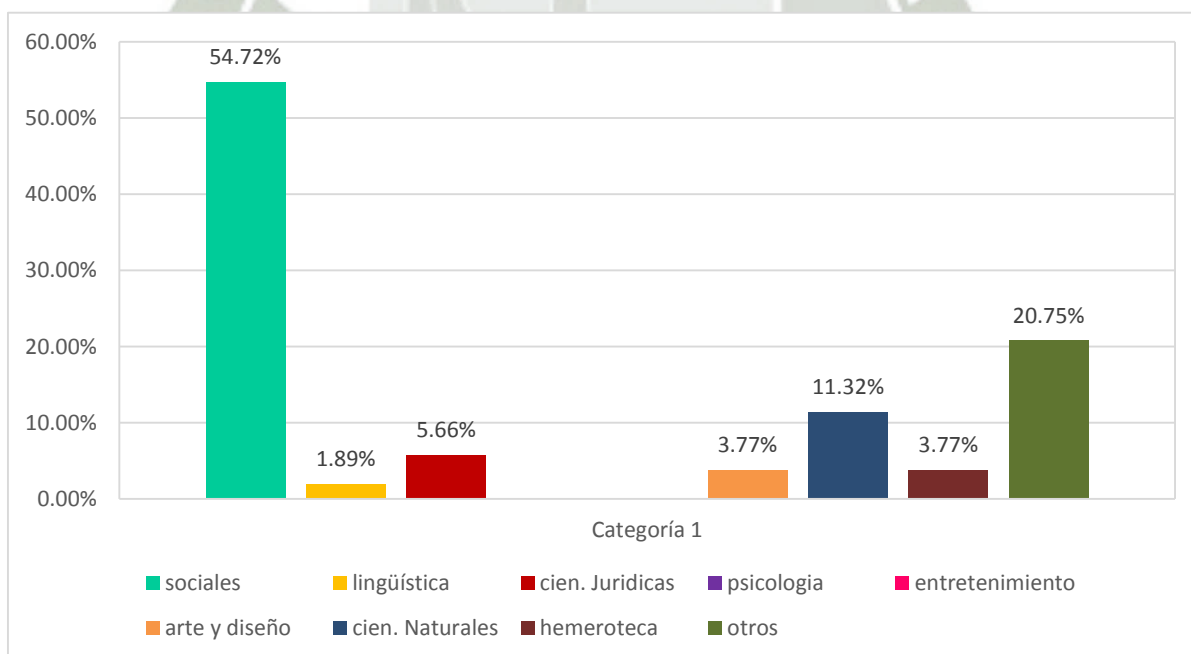
TABLA N° 6

ÁREAS MÁS CONSULTADAS DE LA BIBLIOTECA

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SOCIALES	174	54.72 %
LINGÜÍSTICA	6	1.89%
CIENCIAS JURÍDICAS	18	5.66%
PSICOLOGÍA	0	0.00%
ENTRETENIMIENTO	0	0.00%
ARTE Y DISEÑO	12	3.77%
CIENCIAS NATURALES	36	11.32%
HEMEROTECA	12	3.77%
OTROS	66	20.75
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 6



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cuál es el área que usted más consulta de los libros de biblioteca? el 54.72% eligieron libros de sociales, un 20.75 % escogió la opción otros, un 11.32% eligieron libros de ciencias naturales, un 5.66% eligieron libros de ciencias jurídicas, un 3.77% escogió el área de arte y diseño y hemeroteca, y un 0% las áreas de psicología y entretenimiento.

Resulta bastante positivo y beneficioso para el staff de la biblioteca saber en que más están interesados sus estudiantes, cabe recalcar que cada libro comprado deber ser actual y ser revisado previamente por una persona conocedora de la materia escogida.



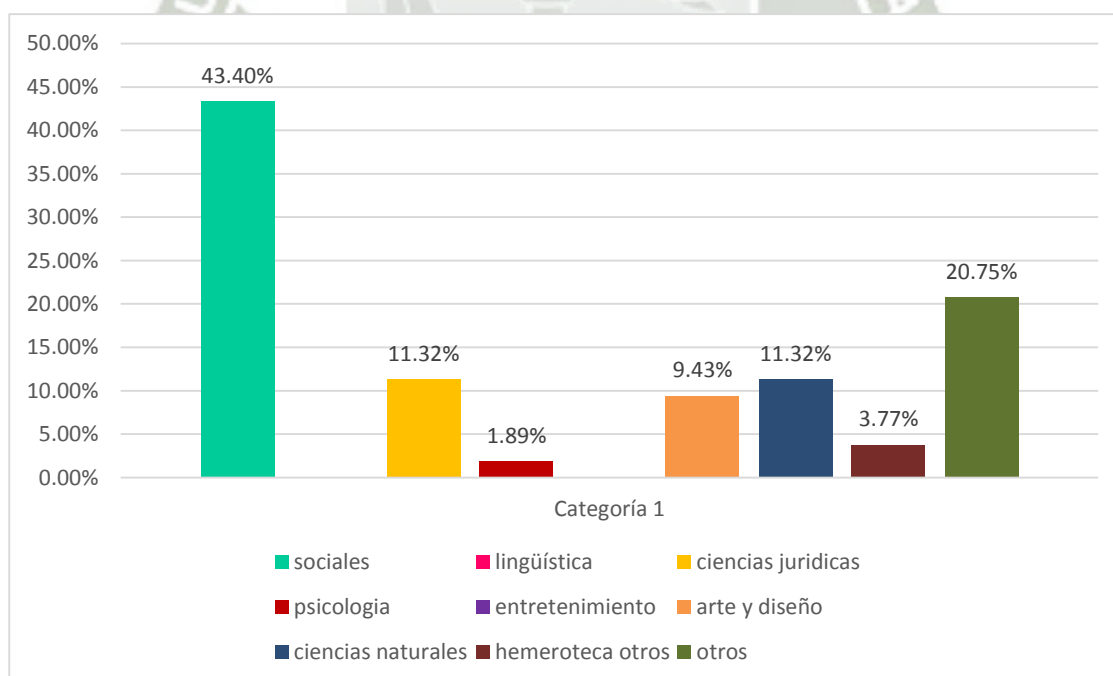
TABLA N° 7

ÁREA QUE DEBERÍA SER MEJOR IMPLEMENTADA

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SOCIALES	138	43.40%
LINGÜÍSTICA	0	0.00 %
CIENCIAS JURÍDICAS	36	11.32 %
PSICOLOGÍA	6	1.89%
ENTRETENIMIENTO	0	0.00%
ARTE Y DISEÑO	30	9.43%
CIENCIAS NATURALES	36	11.32%
HEMEROTECA	12	3.77%
OTROS	66	20.75%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 7



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Qué área cree usted que debería ser mejor implementada en cuanto a material bibliográfico de la biblioteca?, un 43.40% eligió que es el área de sociales, un 20.75 indicó que otra área, un 11.32 % indicó que debería ser ciencias jurídicas y ciencias naturales, un 9.43% indico que el área de arte y diseño, un 3.77 indicó que sea hemeroteca, un 1.89 indicó que el área de psicología y un 0% las áreas de entretenimiento y lingüística.



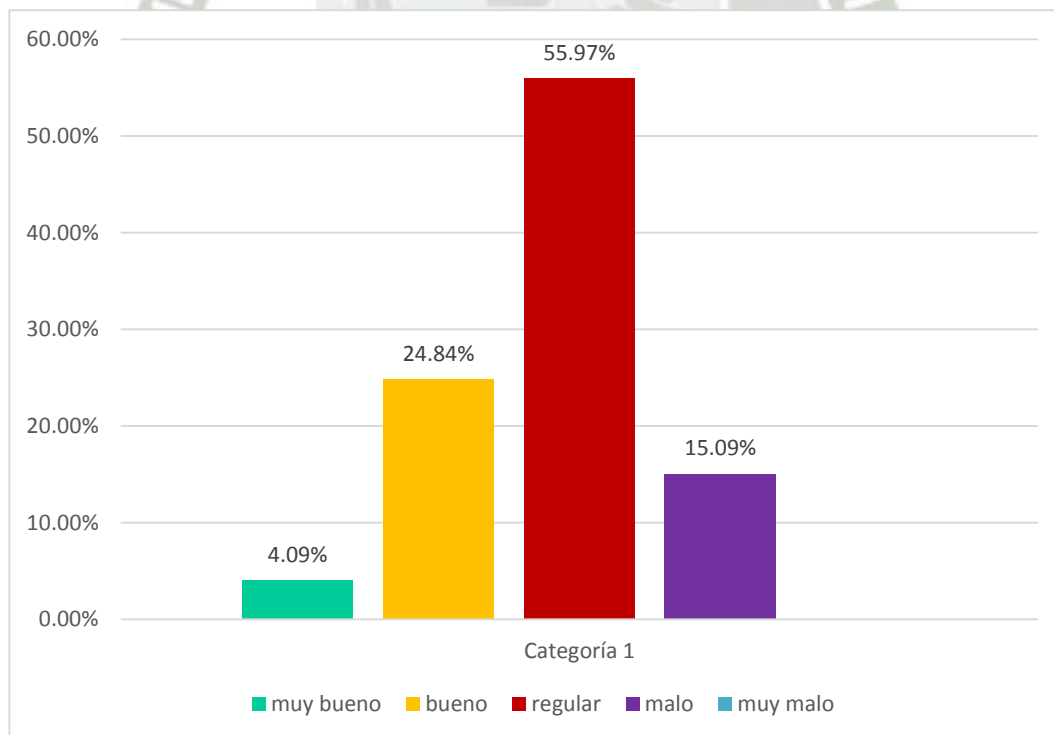
TABLA N° 8

**SISTEMA DE RAPIDEZ DEL STAFF QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	13	4.09%
BUENO	79	24.84%
REGULAR	178	55.97%
MALO	48	15.09 %
MUY MALO	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 8



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cómo califica usted el sistema de rapidez del staff que labora en la biblioteca de la escuela de post grado de la UCSM? un 55.97 % indicó que el sistema de rapidez es regular, un 24.84% que el sistema es bueno, un 15.09 % que el sistema es malo, un 4.09% que el sistema es muy bueno y un 0% indica que el sistema es muy malo.

Esta revelación muestra que los alumnos están de acuerdo con la rapidez del staff de la biblioteca pero existe aún un gran número que indica que el sistema es malo, es decir esto les genera molestias en cuanto a servicios de biblioteca.



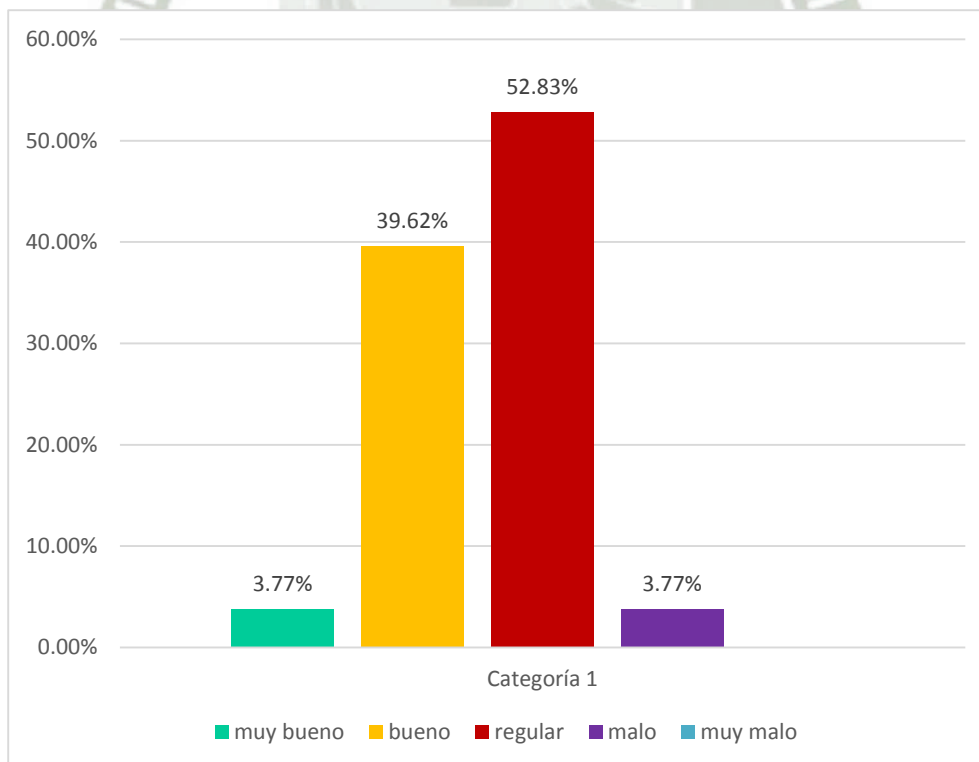
TABLA N° 9

ATENCIÓN AL USUARIO DEL STAFF

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	12	3.77 %
BUENO	126	39.62%
REGULAR	168	52.83%
MALO	12	3.77%
MUY MALO	0	0.00 %
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 9



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cómo califica usted la atención al alumno, del staff que labora en la biblioteca de la UCSM? un 52.83% indica que es regular, un 39.62 % indica que es bueno, un 3.77 que es muy bueno, un 3.77% que es malo y un 0% que el sistema es muy malo.

Este resultado nos da a conocer que, el alumno esta regularmente de acuerdo con la atención que le brinda el staff que labora en la biblioteca, seguido de un porcentaje que indica que esta atención es buena para ellos.



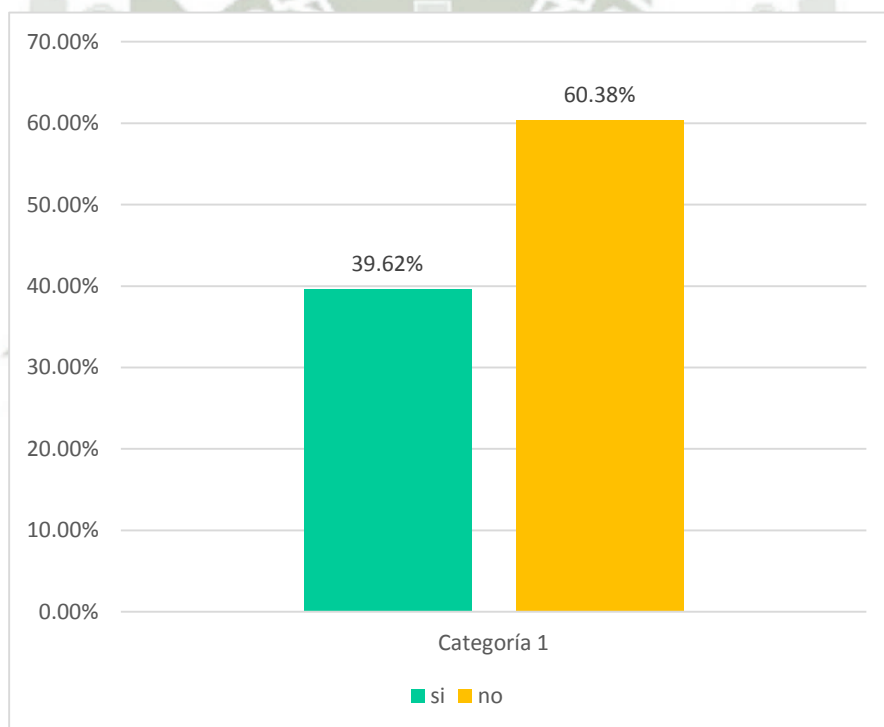
**TABLA N° 10**

**ADECUADOS AMBIENTES DE LA BIBLIOTECA**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	126	39.62%
NO	192	60.38%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICA N° 10**



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Considera usted que los ambientes de la biblioteca de la UCSM son los adecuados para el estudio y/o investigación?, un 39.62 % indica que los ambientes si son adecuados, y un 60.38% indica que los ambientes no son adecuados.

Este resultado, nos da a conocer que el mayor porcentaje de alumnos, no considera que la biblioteca será un ambiente adecuado de estudio y/o Investigación.



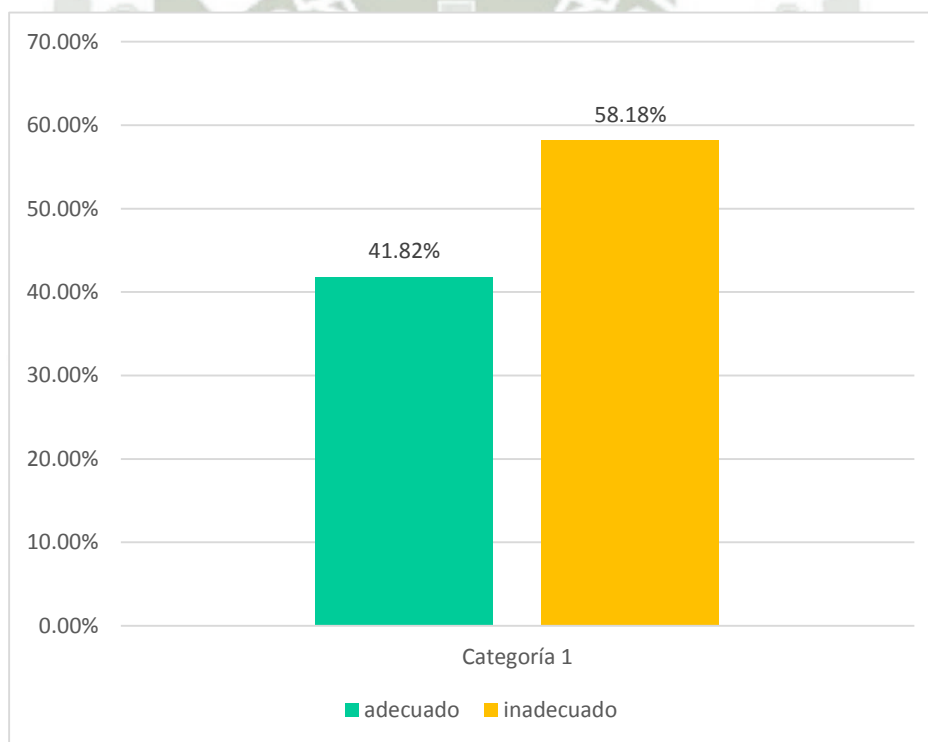
**TABLA N° 11**

**ADECUADO MOBILIARIO DISPONIBLE EN LA BIBLIOTECA**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
ADECUADO	133	41.82 %
INADECUADO	185	58.18%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**GRÁFICA N° 11**



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Piensa usted que el mobiliario disponible en la biblioteca de la UCSM es el adecuado para el buen estudio y/o investigación?, un 58.18% indica que es inadecuado, y un 41.82 % indica que es adecuado.

De los hallazgos podemos deducir que los alumnos no se sienten a gusto con el mobiliario utilizado, y esto puede darse porque el espacio es muy pequeño, no se diferencian bien las diferentes salas dentro de la biblioteca o simplemente no son bien reconocidas por los alumnos que asisten.



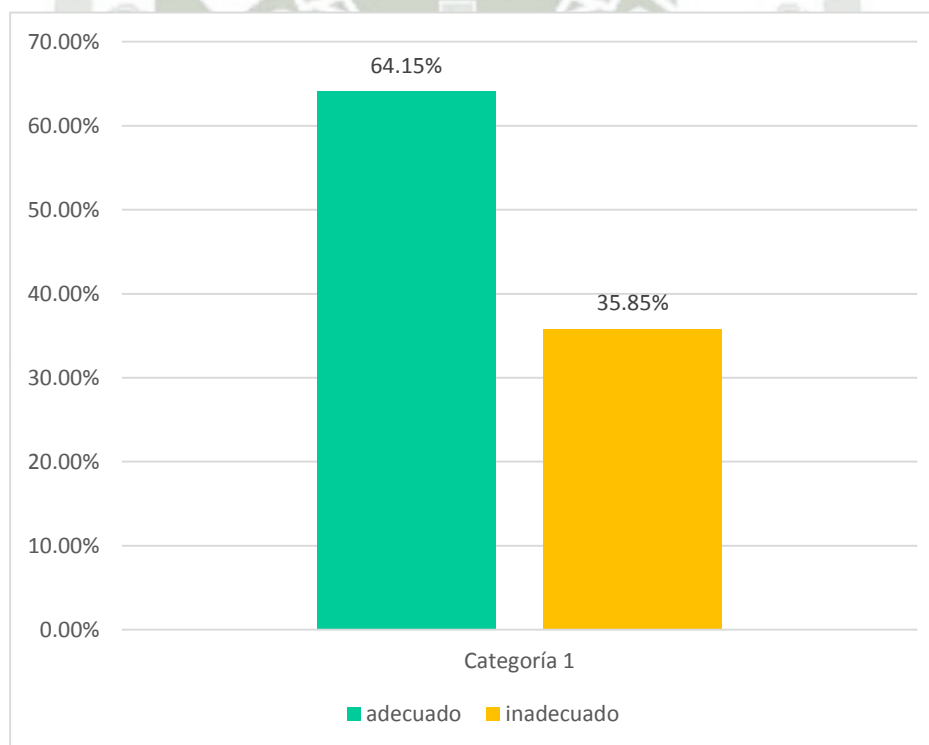
TABLA N° 12

ILUMINACIÓN DE LAS SALAS DE TRABAJO

OPCIONES	FRECUENCIA	%
ADECUADO	204	64.15%
INADECUADO	114	35.85%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 12



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cree que la iluminación en la biblioteca es el adecuado para el buen estudio y/o investigación?, un 64.15% indica que es adecuado y un 35.85% indica que es inadecuado.

Este resultado, nos da a conocer que la iluminación no es un factor que incomode al estudiante, por el contrario la mayoría lo define de adecuado para sus estudios.



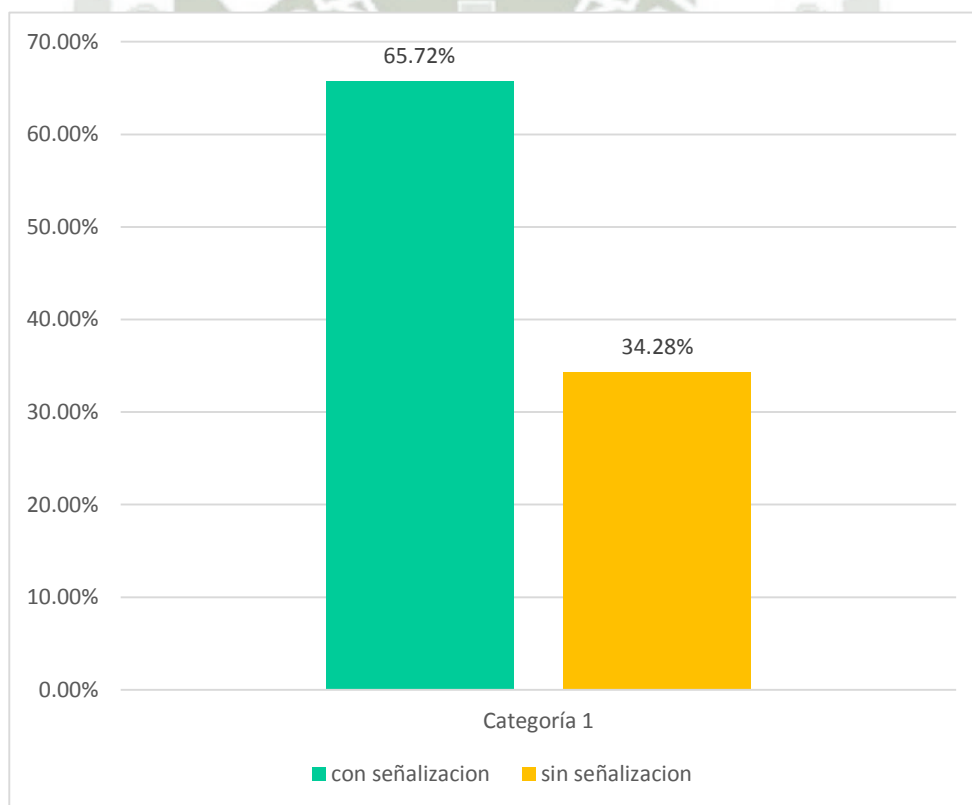
**TABLA N° 13**

**SEÑALIZACIÓN CORRECTA PARA LA SEGURIDAD**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SIN SEÑALIZACIÓN	209	65.72%
CON SEÑALIZACIÓN	109	34.28%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**GRÁFICA N° 13**



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Nota usted qué existe señalización correcta para la seguridad de la biblioteca?, un 65.72 % indica que no existe señalización y un 34.28 % indica que si cuenta con señalización.

Estas respuestas nos dan a conocer que los estudiantes sí observan la señalización de biblioteca por lo que podemos entender que este no es un inconveniente para el uso de estas.



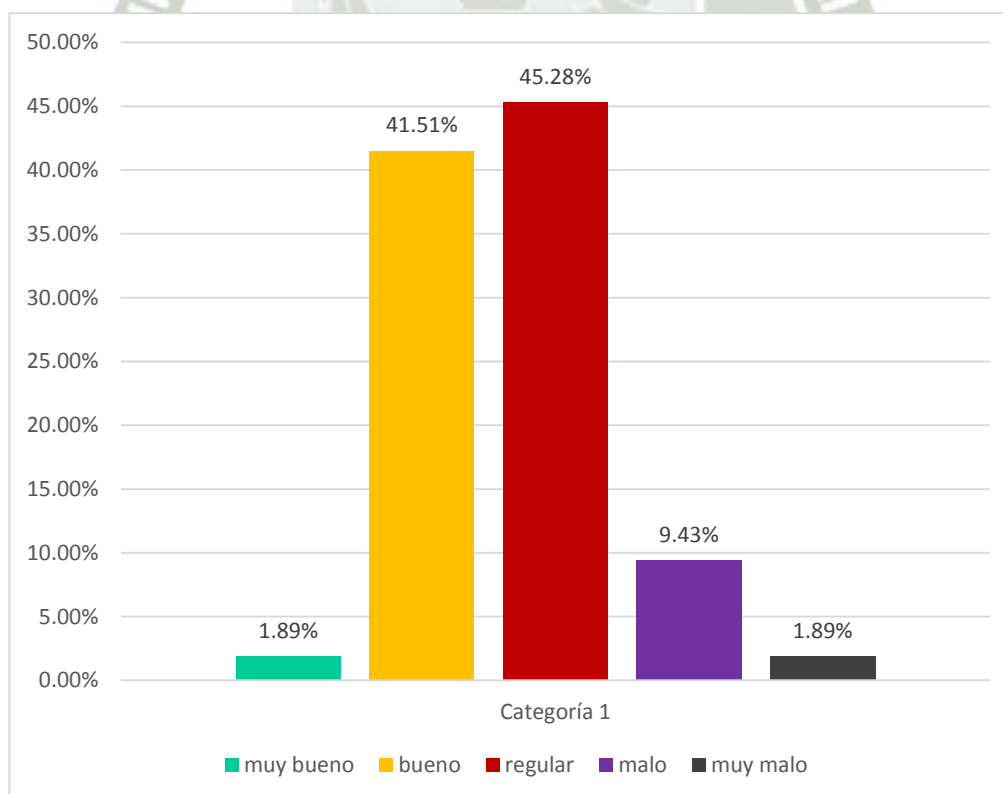
TABLA N° 14

VENTILACIÓN DEL ÁREA DE BIBLIOTECA

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	6	1.89%
BUENO	132	41.51%
REGULAR	144	45.28%
MALO	30	9.43%
MUY MALO	6	1.89%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 14



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cree usted que la ventilación del área de biblioteca es adecuada para el estudio y/o trabajos de sus alumnos? un 45.28% nos indica que es regular, un 41.51% que es buena, un 9.43% que es malo, un 1.89% que es muy buena, y un 0% que es muy mala.

Observando estos resultados, podemos interpretar que, los alumnos en su mayoría están de acuerdo en la ventilación que perciben en la biblioteca.



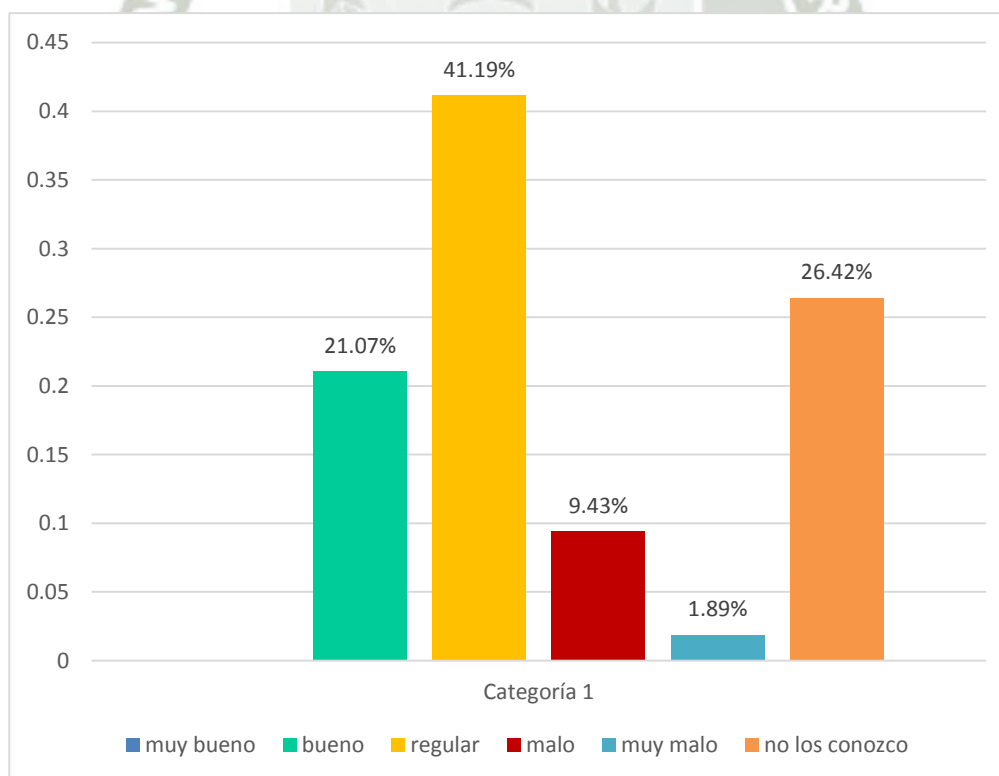
TABLA N° 15

LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DISPONIBLES EN BIBLIOTECA

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	0	0.00%
BUENO	67	21.07%
REGULAR	131	41.19%
MALO	30	9.43%
MUY MALO	6	1.89%
NO LOS CONOZCO	84	26.42%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICA N° 15



## INTERPRETACIÓN

Ante la pregunta ¿Cómo califica usted los servicios higiénicos disponibles en biblioteca para los alumnos? Un 41.19% indica que es regular, un 26.42, indica que no los conoce, un 21.07% indica que es bueno, un 9.43% indica que es malo, un 1.89 indica que es muy malo y un 0% indica que es muy bueno.

El resultado revela que los alumnos tienen una percepción regular de los servicios higiénicos que se brindan en la biblioteca, indicando también que muchos de ellos aún no lo conocen.



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación realizada se demuestra que los alumnos de post grado creen que la ubicación de la biblioteca de la Escuela de post grado es la correcta, este hallazgo tiene mucha importancia pues se trata de la percepción que llevan los alumnos, es decir ellos creen que la ubicación dentro de la misma escuela es la correcta y le es de utilidad.

Sin embargo el costo elevado que se cobra para poder hacer uso de ella, no es de su agrado puesto que les parece muy alto, en lo que sí podemos observar es que los trámites que se piden para poder obtener este carné si son los adecuados.

El estudio revela que la búsqueda de libros en línea con el que cuenta la biblioteca es de un término regular, para lo que al momento de verificar si esta información ayuda a la formación de alumno, un 34% está en desacuerdo y un 35% no sabe de ellos.

Además podemos observar que el área que más consultan es el área de sociales, seguido de otros, ciencias naturales, ciencias jurídicas, y por ultimo artes, con este dato, dada la pregunta sobre el área que debería ser mejor implementada siendo mayoritariamente el área de sociales preferido por los estudiantes.

En cuanto a la atención brindada por el personal, podemos observar que el sistema de rapidez, es regular, no se cuenta con el tiempo correcto para esta atención, de igual manera al no ser rápida la atención, los alumnos califican de regular la atención que perciben por el staff que labora en ella.

Más allá de la atención brindada, podemos verificar que los ambientes no les parecen los adecuados, lo cual resulta siendo verificado que el mobiliario no es el adecuado para una biblioteca, sin embargo cabe resaltar que la iluminación que se percibe es adecuada para los estudiantes.

Finalmente, hablando de temas de seguridad la biblioteca, no cuenta con señalizaciones para el mejor uso del alumno, así como áreas seguras en caso de sismos, el espacio que se cuenta es muy reducido, por lo que la ventilación no es la correcta.

## CONCLUSIONES

### **PRIMERA.**

La gran parte de alumnos de la escuela de Post Grado de la UCSM conocen la ubicación de su biblioteca, sin embargo tema como: costos y accesibilidad no son bien percibidos, lo que nos da a entender que el nivel de accesibilidad no es el correcto.

### **SEGUNDA**

La biblioteca cuenta con tecnologías y bases de datos, pero estas no son bien percibidas por los alumnos, quienes la denotan que no ayudan a su formación profesional.

### **TERCERA**

La biblioteca dispone de áreas de bibliografía en diferentes materias, las cuales son consultadas por un alto número de estudiantes, sin embargo otro gran número de estudiantes requiere que estas áreas sean mejor implementadas.

### **CUARTA**

La atención que reciben los alumnos por parte del staff que labora en ella es "regular", al no ser rápida y disponer una buena atención al cliente, el alumno la nombra de "regular" es decir no cumple las expectativas esperadas por ellos.

### **QUINTA.**

Los alumnos muestran la infraestructura como no adecuada, el espacio e inmobiliario así como la señalización no son de su agrado, no logrando satisfacer sus expectativas

## SUGERENCIAS

### **PRIMERA.**

Se sugiere, al encargado de la biblioteca de la escuela de post grado, brindar información sobre el uso de la biblioteca de la Escuela de Post Grado, así como los servicios que brinda y la gama de bibliografía que presenta.

### **SEGUNDA**

Se sugiere al encargado de biblioteca realizar más y mejor difusión sobre las bases de datos y tecnología que pueden encontrar en la biblioteca, las cuales son muy importantes para la formación profesional del estudiante.

### **TERCERA**

Se sugiere al Director de la escuela de post grado implementar las áreas y material bibliográfico de la biblioteca, designando un presupuesto anual para poder implementar y cambiar material antiguo por material actual, novedoso y dinámico.

### **CUARTA**

Se sugiere al Director de la escuela de post grado realizar capacitaciones para el personal, capacitaciones sobre atención al cliente en bibliotecas universitarias esto mejorará notablemente la percepción del alumno en cuanto a temas de atención.

### **QUINTA.**

Se sugiere al Director de la escuela de post grado renovar los ambientes de biblioteca y verificar la buena iluminación, ventilación, zonas de seguridad, aprovechar esta renovación para implementar ambientes más cómodos y nuevas salas, así como la señalización de las mismas.

## PROPUESTA

### DENOMINACIÓN

#### **”CAMPAÑA DE RELANZAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UCSM”**

#### **1. JUSTIFICACIÓN**

La siguiente propuesta de campaña surge a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas. A partir de los mismos fue posible reconocer el bajo grado de satisfacción de los servicios brindados por la biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM.

Al hacer esta campaña de relanzamiento de la biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM, estamos tomando en cuenta cada una de las variables sugeridas, ya que una campaña se realiza desde el merchandising utilizado hasta la renovación de instalaciones

Esta campaña debe ser realizada por el área de imagen institucional, tratando de invertir un porcentaje del monto designado para la buena acogida de sus alumnos de la escuela de post grado.

Ser innovador según Kotler no solo se trata de crear nuevos y mejores productos sino de tener mejores sistemas y nuevos conceptos de negocios

#### **2. OBJETIVO DE LA CAMPAÑA**

- Difundir los servicios de la biblioteca.
- Aumentar el nivel de frecuencia de visita de los alumnos
- Mejorar el valor de marca en los alumnos
- Incrementar el nivel de conocimiento de los servicios de la biblioteca en los alumnos de la UCSM

### 3. ESTRATEGIA CREATIVA

Creación del logo de la biblioteca de la Escuela de Post Grado.

Esta creación se realizará por medio de un concurso en el cual pueden participar solo los alumnos de post grado de la UCSM, el ganador del concurso recibe un descuento sobre las 2da y tercera cuota de sus estudios en la maestría

#### **Programa de voluntarios para trabajar en la biblioteca.**

Se realizará una selección de alumnos de la universidad, que pueden ser los hijos de los alumnos que estudian en las maestrías y/o doctorados y que inician sus ciclos de pre grado.

### 4. MIX DE MEDIOS

#### **Medios Masivos**

- Página web
- Redes Sociales: Facebook, twitter, Instagram, canal YouTube

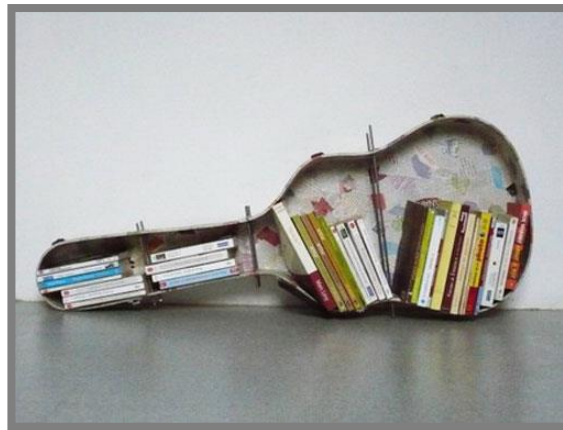
#### **Medios Directos**

- BTL
- Papelería
- Soporte grafico

#### **Propuestas para mejorar la ambientación de la Biblioteca**

Las siguientes ideas se proponen para complementar el concepto de innovación en los ambientes de la institución:

- Ordenar los libros en estantes con formas congruentes a su rubro. Por ejemplo este estante almacenaría libros de música.



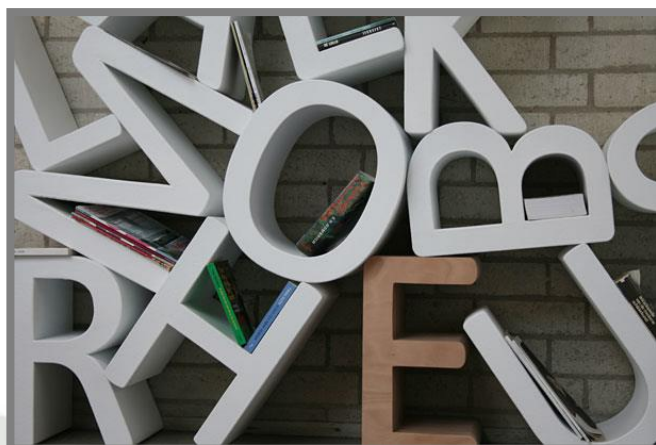
Naturaleza ciencias



Literatura



### Colocar mensajes en estantería para libros



Implementar en las salas de lectura espacios cómodos y llamativos, coloridos para los alumnos, en los cuales también ellos puedan interactuar con otros usuarios.



- Decorar las paredes con temáticas diferentes para cada sala.

## Biblioteca Virtual



Salas de trabajo



## **PLAN DE ORGANIZACIÓN DE UNA BIBLIOTECA**

### **Construcción**

Debe ser una construcción estable y resistente a los cambios climáticos. Los pisos, paredes y techos deben poseer las condiciones mínimas de conservación. Se recomienda estructura de material noble (ladrillo y concreto).

Debe poseer sanitarios en cantidad y calidad suficientes como para diferenciarlos por sexo, edades y para uso exclusivo del personal de la biblioteca.

Se debe tener en cuenta la construcción de rampas para facilitar el acceso a los ancianos y personas con discapacidades

### **Áreas Básicas**

Se sugiere que los espacios que posea la Biblioteca sean amplios y lo menos fragmentado posible.

Las áreas básicas deben ser:

- Área infantil
- Área de lectura para adultos
- Área de referencia y consulta
- Área para depósito de libros
- Área para trabajos administrativos
- Área para hemeroteca
- Área para audiovisuales

### **Espacios por metro cuadrado:**

5,0000 a 10,000 habitantes 325 - 557 m<sup>2</sup>

10,000 a 24,000 habitantes 564 - 1207 m<sup>2</sup>

24,000 y más habitantes 1500 a más m<sup>2</sup>

### **Espacio total del lector**

2,35 m<sup>2</sup> incluyendo mesa, asiento y circulación

### **Depósito de libros**

De acuerdo al número de volúmenes

La superficie debe ser lo suficientemente amplia como para albergar como mínimo a un 10% de la población. Se propone una superficie de 200 m<sup>2</sup> para 50 personas y 4,000 volúmenes con estantería abierta. Una sala para trabajos administrativos de 90 m<sup>2</sup>.

### **Temperatura**

En los depósitos y en las salas de lectura debe oscilar entre los 18°C y 24°C, la humedad relativa igual a 55%.

### **Colección**

La colección debe ser variada, en todo soporte y de todas las materias. La colección mínima debe estar entre 8 y 10 libros por habitante. Se recomienda una Biblioteca Municipal Modelo con no menos de 2,500 libros.

Número de volúmenes por habitante:

- Hasta 10,000 hab. 3 vols. per cápita
- 10,000 a 50,000 hab. 2 vols. per cápita
- Más de 10,000 hab. 1 vol. per cápita
- Por cada 250 hab. una publicación periódica

Una Biblioteca debe poseer colecciones que contribuyan al desarrollo de sus objetivos: educación, información, recreación y cultura de la comunidad. Estas colecciones deben estar conformados por recursos bibliográficos y no bibliográficos y / o audiovisuales.

### **Material Audiovisual**

- Diapositivas. Transparencias, CDs, Cassettes, Videos,
- Películas, Slides, etc.

### **Material Didáctico**

- Globos terráqueos, juegos didácticos, mapas, láminas



## RECURSOS

### PROGRAMA DE ACCIONES

#### PAGINA WEB

Se implementara una mejor página web o enlace desde sitio web de la UCSM que contenga un espacio para suscribirse y recibir información de la biblioteca de la escuela de post grado.



**SUSCRIBETE**

Suscríbete a nuestra Newsletter

Ingrese sus Nombres y Apellidos

Ingrese su Correo

Suscribirse

#### CAMPAÑAS E MAIL MARKETING

Algunas veces pensamos que las personas van a visitar la página web o redes sociales de la biblioteca para enterarse de lo que esta hace. Sin duda, hay que avisar a las personas sobre eventos nuevos, adquisiciones nuevas de libros, tesis resientes en la web, etc.



ACTIVIDADES MÁS PRÓXIMAS

CANTOCONTO: MIEDO ME DA

02/02/2016

Biblioteca Municipal Sagrada Familia, Calle Antonio Pereira 1, B.J. 15007 A Coruña

CANTOCONTO: MIEDO ME DA

03/02/2016

Biblioteca Municipal Monte Alto, Calle Vereda del Polvorin 3, 3°. 15002 A Coruña

+ ACTIVIDADES EN LAS BIBLIOTECAS

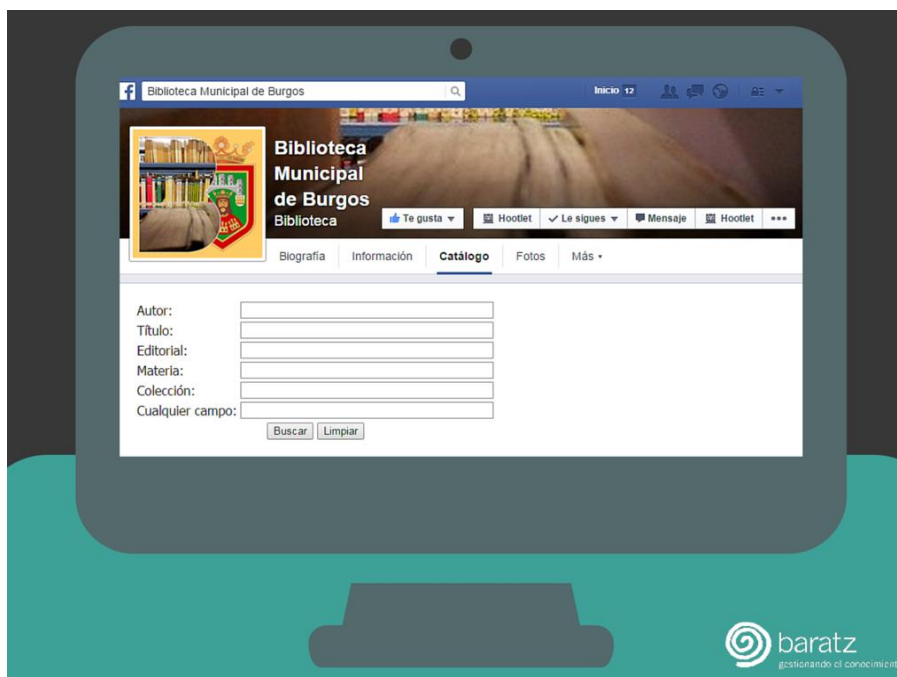
BUSCADOR DE ACTIVIDADES

Escribe la palabra o palabras que deseas buscar

Si lo prefieres, puedes realizar tu búsqueda combinando distintos criterios. Sólo tienes que acceder a la [búsqueda avanzada](#)

BUSCAR

## HACER VISIBLE EL CATÁLOGO DE BIBLIOTECA



## RECOMENDACIONES DE NUEVOS LIBROS ADQUIRIDOS

**LA BIBLIOTECA TE RECOMIENDA**

**La ley del menor**  
Lan McEwan  
Anagrama  
Ficción  
La jueza de familia Fiona Maye, está a punto de llegar a los 60 y dedica toda su energía a su trabajo. No ha tenido hijos y su matrimonio naufraga en la rutina.

**Farándula**  
Marta Saiz  
Anagrama  
Ficción  
Valeria Falcón es una actriz de cierta notoriedad que cada jueves visita a una vieja gloria del teatro, Ana Urrutia. La Urrutia padece el síndrome de Diógenes y no tiene dónde caerse muerta.

**Entre dos mundos**  
Optim Sinclair  
Hoja de Lata  
Ficción  
Arrancan los felices años veinte y el encantador Lanny Budd, lleva una relajada vida en la Riviera. La Gran Guerra ha terminado y los burgueses festejan que aún siguen vivos.

## PAPELERÍA

Se creará e implementará papelería creativa de contenido informativo.

Ingresando ubicación, datos de la biblioteca y servicios que brinda.

**EXPOSICIONES**

- LA PALABRA PINTADA
- EL BESTIARIO
- LOS DÍAS DE LA BIBLIOTECA
- RODRÍGUEZ MOÑINO
- FACSIMILES DE BARCARROTA

**ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO**

- ENCUENTRO CON GUSTAVO MARTÍN GARZO (Educ. Secundaria)
- ENCUENTRO CON SABELA GAGO (Educ. Primaria)
- FUNCIÓN TEATRAL: "CUENTOS, FÁBULAS Y GESTOS POR LA VÍA DE LA PLATA" (Educ. Primaria)
- RECITAL "EMBOSCADOS EN LA VÍA DE LA PLATA" VÍCTOR MARIÑAS (Educ. Secundaria)
- VISITA GUIADA A LA EXPOSICIÓN "EMBOSCADOS" (Educ. Primaria)

**I JORNADAS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

**VIII JORNADAS SOBRE BIBLIOTECAS ESCOLARES**

**Inscripciones:**  
<http://bibliotecas.gobex.es/jornadas2012>  
(hasta el 24 de octubre - PLAZAS LIMITADAS)  
**CERTIFICACIÓN: 1 CRÉDITO**  
e-mail: [bibliojornadas@gobex.es](mailto:bibliojornadas@gobex.es)

**TELÉFONOS DE INFORMACIÓN:**

Secretaría General de Educación  
Tlfno.: 924 00 67 13 // 924 00 67 39

Dirección General de Promoción Cultural  
Tlfno.: 924 00 30 73 // 924 00 30 86

Plan de Fomento de la Lectura en Extremadura  
Tlfno.: 924 00 97 05

**OTRAS WEBS:**

<http://bibliotecasdeextremadura.gobex.es>  
<http://bibliotecasescolares.educarex.es>

30 OCTUBRE 2012  
**I JORNADAS DE BIBLIOTECAS DE EXTREMADURA**  
Cooperación entre bibliotecas escolares y públicas

Palacio de Congresos y Exposiciones de Mérida  
<http://bibliotecas.gobex.es/jornadas2012>

Consejería de Educación y Cultura GOBIERNO DE EXTREMADURA

GOBIERNO DE EXTREMADURA

## FRIENDS OF THE LIBRARY

Amigos de la Biblioteca

Se realizará una pequeña campaña BTL para su relanzamiento, porta fotos con mensajes llamativos.



**Usted tiene  
una solicitud  
de lectura.**



**Usted debería  
estar aquí.**



## PERSONAL ENCARGADO DE ESTA CAMPAÑA

- Alumnos del área de publicidad y multimedia a manera de proyecto del curso de proyectos de la carrera.
- El área de prensa, e imagen institucional se encargará de la difusión de esta campaña de relanzamiento.
- El área de imagen institucional, será el encargado de verificar el correcto uso de papelería, btl y demás de la propuesta mencionada.
- El área de administración y dirección se encargará de la aprobación del presupuesto designado para esta campaña de relanzamiento.

## PRESUPUESTO

AREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
CUENTA		TOTAL
CODIGO	NOMBRE	PRESUP.
1.00	GASTOS DE AMPLIACION Y MOBILIARIO	S/. 25,000.00
2.00	ACCIONES MARKETING	
	LOGOTIPO	S/. 200.00
	BIFOLEADO IMPRESIONES	S/. 500.00
	E -MAIL MARKETING	S/. 200.00
	IMPLEMENTACION PAGINA WEB	S/. 700.00
	REDES SOCIALES	S/. 500.00
3.00	Otros gastos	S/. 1,000.00
	total	S/. 28,100.00

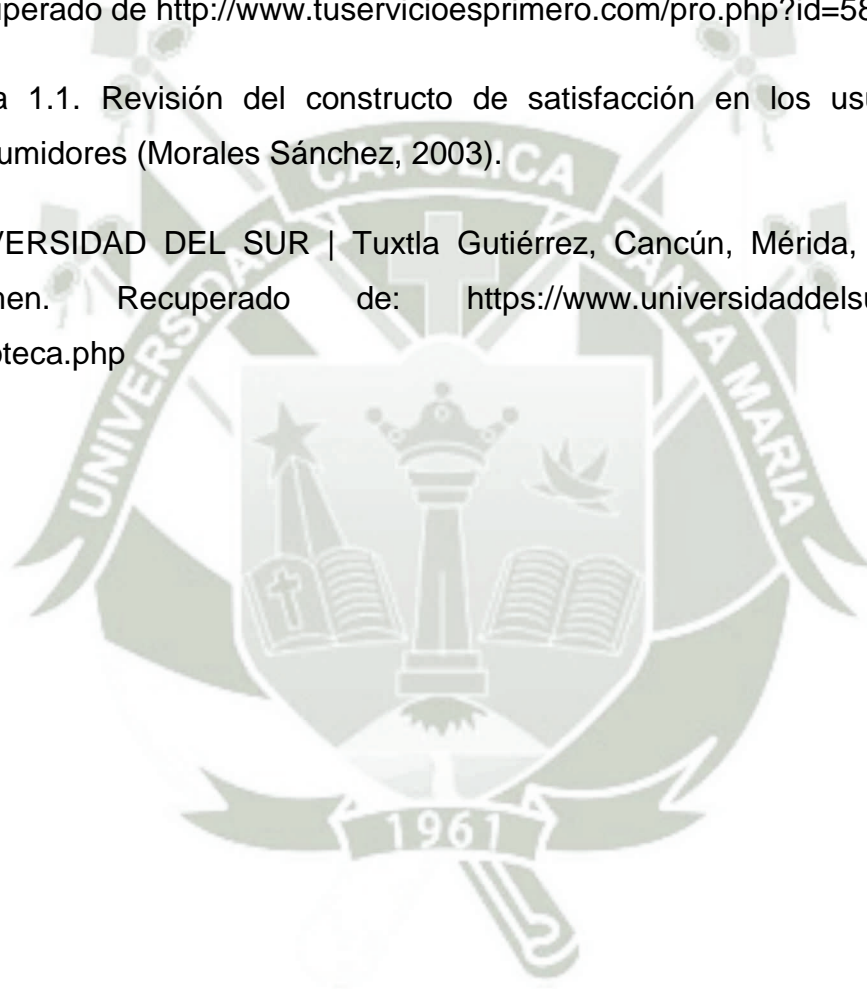
La campaña deberá realizarse de inmediato, en un mínimo plazo de ejecución de un año.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almanza Morales Dirección General de Bibliotecas, Universidad Nacional Autónoma de México, Recuperado De <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI11/seleccion.html>
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo, Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Recuperado de: <http://www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf.p.187>
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo, Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Recuperado de: <http://www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf.p.187>
- De Vega, M. (1984). Introducción a la psicología cognitiva. Madrid: Alianza Editorial.
- Del libro: Dirección de Mercadotecnia, Octava Edición, de Kotler Philip, Prentice Hall, 1996, Pág. 41.
- Del libro: El Marketing Según Kotler, de Kotler Philip, Editorial Paidós SAICF, 1999, Pág. 163.
- Elias.A(2012) Claves en el servicio al cliente. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>
- FLORES PLATA, Gabriela Leticia. Estudios previos al desarrollo del sistema automatizado para bibliotecas especializadas: SABE.—México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras (Tesis de Licenciatura), 1988.—90 h.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders,J., Wong V. (2002). «Capítulo 1: ¿Qué es Marketing?». Principles of Marketing, Tercera Edición .Essex (Inglaterra): Prentice Hall.

- La Arquitectura de la Biblioteca Colleqi d' Arquitectes- Generalitat de Catalunya.
- Lane, K. (2008). Administración estratégica de marca, Branding. México: Pearson Educación.p.72
- Lopez C.(2001)Diez mandamientos de la atención al cliente- Gestipolis, Recuperado de <http://www.gestipolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis.
- Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa, 7 (3), 155-172
- Morales V. (2004) Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 7 Asociación Americana de Marketing - Concepto de Cliente
- Peralta Maniviesa X. Pymerang. Recuperado de <http://pymerang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>
- Pixel Creativo. (2012).Marketing Mix: las 4p's del Marketing. Recuperado de: <http://pixel-creativo.blogspot.com/2011/10/marketing-mix-las-4-p-del-marketing.html>
- Pixel Creativo. (2012).Marketing Mix: las 4p's del Marketing. Recuperado de: <http://pixel-creativo.blogspot.com/2011/10/marketing-mix-las-4-p-del-marketing.html>
- PLAN DE ORGANIZACIÓN DE UNA BIBLIOTECA MUNICIPAL MODELO. Local. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/alejos\\_ar/AnexPDF.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/alejos_ar/AnexPDF.PDF)

- Portal de Marketing (2011), Marketing Directo. Recuperado de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/anunciantes/los-diferentes-tipos-de-clientes-y-sus-necesidades/>
- Reeves y Bednar Libro Calidad de Servicios (1994, p.419)
- Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 73 - Junio de 2004
- Service Quality Institute(2013) – líder Global en atención al cliente. Recuperado de <http://www.tuservicioesprimero.com/pro.php?id=58030>
- Tabla 1.1. Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores (Morales Sánchez, 2003).
- UNIVERSIDAD DEL SUR | Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Mérida, Playa del Carmen. Recuperado de: <https://www.universidadelsur.edu.mx/biblioteca.php>







# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Comunicación y Marketing



#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA-2016.**

Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller:

**Zegarra Alarcón, Andrea del Carmen**

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Comunicación Y Marketing**

**Asesor:**

Mgter. Barriga Zegarra, Carlos

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## I. PREÁMBULO

Actualmente las Bibliotecas están siendo olvidadas, y esto se va engrandeciendo por opiniones y actitudes que muestran los alumnos de la universidad Católica de Santa María, actualmente se escuchan comentarios sobre los servicios que brinda, la actualización de su material bibliográfico, la atención, infraestructura, orden, organización, aspectos necesarios para que una biblioteca sea reconocida querida y visitada por sus propios estudiantes.

El motivo por el cual escogí el tema de bibliotecas es por mi experiencia de 4 años trabajando en la Biblioteca del Centro Cultural Peruano Norteamericano en ese gran lugar me di cuenta de lo grande y maravillosa que es, no tanto por el tamaño de la biblioteca, sino por los libros que están en ella, la atención, la infraestructura, la ambientación, el diseño, y la facilidad para acceder a ella y poder llevar libros a casa, esta última cualidad que casi no se ve en las bibliotecas Públicas del Perú, pero sobre todo la gran amabilidad con la que recibían a los usuarios.

Esa etapa de mi vida en la que prácticamente viví en la biblioteca por 4 años, es que me motivo a poder centrarme en la biblioteca y los servicios de la UCSM, universidad en la que culminé mis estudios. Mi objetivo es poder incentivar a los jóvenes a la lectura y que mejor que hacer de la biblioteca un lugar grato para ellos y que gusten de visitarla, pero antes poder atacar los problemas encontrados y así llevarla a ser una biblioteca para disfrutar.

## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA

#### 1.1. Enunciado del Problema

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA BIBLIOTECA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO, DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA, AREQUIPA-2016."**

#### 1.2. Descripción del Problema

##### 1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

a) **Campo** : Comunicación Y Marketing

b) **Área** : Marketing

c) **Línea** : Satisfacción de Servicios

##### 1.2.2. Análisis de Variable

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
<b>Nivel de Satisfacción de los estudiantes, sobre servicios de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM</b>	<b>Accesibilidad para Biblioteca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Costo</li> <li>• Tramites/carné</li> </ul>
	<b>Uso de tecnologías.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de búsqueda de Libros de biblioteca On line</li> <li>• Bases de Datos – Infocentro</li> </ul>
	<b>Áreas que existen del material bibliográfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociales</li> <li>• Entretenimiento</li> <li>• Lingüística</li> <li>• Arte</li> <li>• Ciencias Jurídicas</li> <li>• Especialidades</li> </ul>
	<b>Atención al alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez</li> <li>• Servicio al alumno</li> </ul>

	<p><b>Calidad de la Infraestructura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Mobiliario</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Ventilación</li> <li>• Servicios higiénicos</li> </ul>
--	---	---

### 1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los servicios brindados por la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM a sus alumnos - 2017?
- ¿Qué tecnologías ofrece la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM a sus alumnos -2017?
- ¿Qué áreas y materiales ofrece a los alumnos la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM - 2017?
- ¿Cómo se da la atención a los alumnos de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM - 2017?
- ¿Qué calidad presenta la infraestructura de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM 2017?

### 1.2.4. Tipo y Nivel de Problema

El tipo del problema a investigar es de campo

El nivel es explorativo y descriptivo

### 1.3. Justificación

Las razones por las cuales se ha seleccionado el presente estudio es porque el tema de satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de servicios es valorado por el mismo consumidor quienes son los que adquieren este servicio, por ellos el tema de satisfacción tiene la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el servicio que proporciona la institución.

El fin social que da este proyecto es que este estudio sirve a toda la comunidad universitaria de la UCSM de Arequipa, siendo un estudio metodológico ya que se ha realizado a través de un método científico.

La importancia de este estudio se basa en la oportunidad que significa obtener información de los estudiantes, y mejorar la calidad del servicio de biblioteca, que va de la mano con la superación de los estudiantes en cuanto a servicios académicos.

Este estudio es pertinente ya que la época en que vivimos se ve mucho el marketing 3.0 que es una estrategia centrada en el cliente, se refieren al Marketing Personalizado. Este tipo de Marketing busca llegar a sus consumidores con información y servicios que les sea realmente interesante, que agregue valor.

Es trascendente ya que actualmente no se viene realizando ningún proyecto con la biblioteca de la universidad, este estudio nos muestra aumentar y mejorar la satisfacción de los alumnos en cuanto a servicios, para futuras generaciones que se incorporen a la familia Santa Mariana.

Es factible, en la medida que la universidad pueda brindar información o antecedentes que se trabajaron en la universidad y en caso no se trabajaron plantear un proyecto nuevo, No daña a ningún integrante de personal que labora en la biblioteca.

La utilidad del estudio radica en que se tomara información propia del estudiante desde sus perspectiva en cómo ve los servicios y si está de acuerdo o no, de esta manera nos ayudara en el estudio para orientar mejor las metas que se desea lograr.



## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1. Concepto de Satisfacción

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Revista Digital (2004). Buenos Aires - Año 10 - N° 73. Junio

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- a) La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- b) La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- c) El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268). No obstante, los dos aspectos son importantes. <sup>2</sup>

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994):

- El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.
- En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa.

---

<sup>2</sup> De Vega, M. (1984). Introducción a la psicología cognitiva. Madrid: Alianza Editorial.

Como se puede observar, por un lado, la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar.

Con respecto a la satisfacción como proceso, está también condicionada su definición por esa doble visión del ser humano (utilitarismo/hedonismo). En 1980 se publicaron dos trabajos de investigación que respondían a esas dos visiones (Oliver, 1980; Westbrook, 1980a). Antes de ese año se habían realizado estudios experimentales donde se asumía que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información (Anderson, 1973; Cardozo, 1965).

Concretamente, se partía del supuesto de que la satisfacción era el resultado de una comparación, realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Oliver (1980) recogió esta tradición, popularizando una manera cognitiva de entender la satisfacción que durante la década de los ochenta fue utilizada y ampliada por muchos autores. Se asumía que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Asimismo, e implícitamente, se concebía que los sistemas cognitivo y afectivo podían funcionar de manera independiente. Dicho de otro modo: el procesamiento cognitivo de la información podía dar cuenta de la satisfacción sin la actuación de otros tipos de procesos afectivos.

Probablemente, este panorama reflejaba el dominio del acercamiento cognitivo en la investigación psicológica que había cristalizado como nuevo paradigma a finales de la década de los cincuenta (De Vega, 1984). De hecho, se suele afirmar que los autores estaban más familiarizados con las medidas de tipo cognitivo que con las afectivas (Hunt, 1991).

Por el contrario, Westbrook (1980a), basándose en los postulados de Hunt (1977), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso. A pesar de que el mismo autor insistió posteriormente en su postura (Westbrook, 1987), la consideración del afecto en el estudio de la satisfacción no se generalizó hasta la década de los noventa (Mano y Oliver, 1993; Oh y Parks, 1997; Oliver, 1993a).

Así pues, desde una perspectiva cognitivista, se considera la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante. Éste puede consistir en una comparación entre las expectativas de los sujetos y el rendimiento que perciben (Oliver, 1980), en la comparación social de costes-beneficios (Oliver y Swan, 1989a; 1989b), así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos (Folkes, Koletsky y Graham, 1987). Junto a estos factores eminentemente cognitivos, los autores que defienden la inclusión del afecto insisten en su papel primordial para una adecuada comprensión de la satisfacción. Se considera que durante la experiencia de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo. Desde esta perspectiva, se defiende la distinción entre satisfacción y afecto, siendo este último un antecedente de la primera (Mano y Oliver, 1993; Westbrook y Oliver, 1991). En estos estudios, siguiendo a Hunt (1977), se considera la satisfacción como una evaluación de las emociones experimentadas.

La propuesta integradora ha ido ganando aceptación entre los investigadores a la hora de considerar el proceso que lleva a la satisfacción (Oliver, 1994; Taylor, 1996). Se asume que ésta tiene esa doble vertiente y tanto los conjuntos de constructos cognitivos como los afectivos contribuyen a su formación. Hay dos mecanismos que actúan conjuntamente.

Uno supone la medida de los resultados funcionales o comparativos (qué me da el servicio o el bien de consumo), mientras que el otro hace referencia a cómo el bien de consumo o el servicio influyen en el afecto (cómo el producto bien de consumo provoca emociones).

Las cuestiones tratadas, tanto en relación con la satisfacción como resultado como con la satisfacción como proceso, se pueden integrar dentro de las corrientes utilitarista y hedonista. La primera haría referencia a la satisfacción como contenido, a una escasa activación por parte del sujeto y la actuación de procesamientos cognitivos de la información. En definitiva, se valora hasta qué punto el bien de consumo o el servicio cumple con las funciones o los cometidos que tenían asignados. La corriente hedonista, en cambio, se centraría en una satisfacción como sorpresa, con alta activación por parte del sujeto y con gran relevancia de los procesos afectivos. Aunque haya sujetos que buscan emociones a través del consumo, esos resultados emocionales son más inespecíficos y difíciles de resolver.

Por todo ello podemos considerar que la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo. Ahora bien, hay que tener en cuenta que la calidad de servicio como actitud se actualiza en cada transacción específica, rendimiento percibido, influyendo en la satisfacción que se experimenta (Teas, 1993). Los consumidores y usuarios en una transacción específica observan el rendimiento del bien o servicio que compran o usan y observan si se ajusta a la actitud que ya tenían.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.

Por lo tanto, las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales clientes, calidad de servicio percibida, sino también deben cuidar cada transacción específica, satisfacción, ya que la opinión que un cliente tiene del servicio o bien de consumo puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado. Así, su lealtad puede verse modificada si se producen situaciones insatisfactorias en los momentos concretos del acto de consumo.

Actualmente las empresas que tienen más éxito son aquellas que proporcionan el nivel de servicio que el cliente espera. Estas empresas tienen como objetivo la total satisfacción del cliente. La empresa que quiera ser exitosa en los mercados actuales debe conocer las expectativas de sus clientes, el valor que perciben de la empresa y su nivel de satisfacción, al igual que conocer estos valores con relación a la competencia. Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.<sup>4</sup>

## 2.2. Concepto de Biblioteca

La biblioteca se define según la ALA como: una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Sánchez Lihón dice que” La función de las bibliotecas universitarias es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> VALARIE A. Z., (2002) "Service excellence in electronic channels", *Managing Service Quality: An International Journal*

<sup>5</sup> SÁNCHEZ LIHON, D. *Planeamiento, organización y administración de centros de documentación*. Lima: INIDE, 1983. Pág. 50.

Gómez Hernández define a la biblioteca como una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines. Los fines de la biblioteca universitaria, son basados en los fines de la universidad.<sup>6</sup>

Günter Gotterman, en una conferencia de la IFLA (International Federation of Libraries Association) realizado en el año 1985, nos habla del rol que llevan las bibliotecas en una universidad y nos afirma que estas sirven a los miembros de la comunidad universitaria y al público, siendo el mayor recurso de información dentro del campus universitario.<sup>7</sup>

Las bibliotecas, que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión de información orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy en día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia de tres fenómenos.<sup>8</sup>

- Vertiginoso crecimiento de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, fenómenos conocido como " explosión bibliográfica"
- Desarrollo acelerado de la informática y su aplicación en bibliotecas, que ha demostrado tener repercusiones muy importantes en estos servicios.
- Inminente auge del proceso de globalización, que sitúa a los países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

---

<sup>6</sup> GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1998). La biblioteca universitaria. En: Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, Pág. 363 -378

<sup>7</sup> GOTTERMAN, G.. (1985). IFLA. University Libraries in developing. New York: IFLA, Pág. 21.

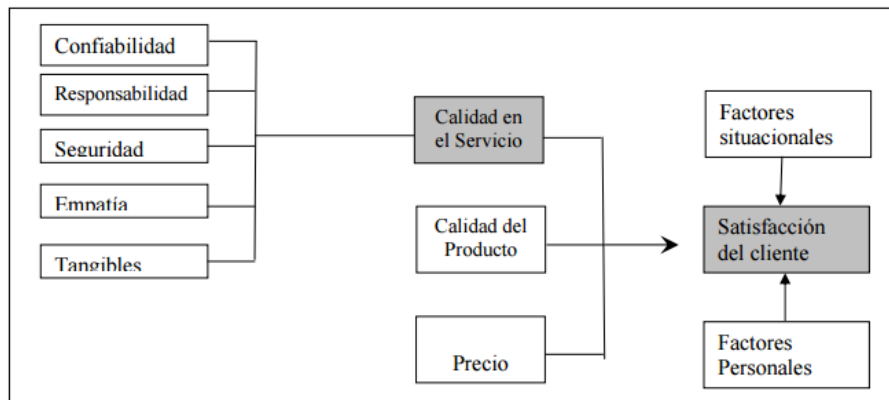
<sup>8</sup> Las bibliotecas como un servicio público de información (en línea): <http://www.arangonesasi.com/bibliote.htm>. Extraído el 20 de abril del 2016, 8:10 pm.

### 2.3. Elementos para medir la satisfacción y la calidad en el servicio

- Últimamente se han comenzado a emplear medidas más subjetivas o "blandas", como indicadores de la calidad. Estas medidas son blandas porque se enfocan hacia las percepciones y actitudes, en lugar de dirigirse hacia criterios más concretos y objetivos. Con frecuencia es necesario utilizar estas medidas, porque los índices objetivos no son aplicables a la hora de evaluar la calidad de los servicios.
- Estas medidas blandas incluyen cuestionarios de satisfacción del cliente para determinar las percepciones y actitudes que el cliente tiene de la calidad del servicio o producto que recibe; así como cuestionarios de la actitud de los empleados, que evalúan las percepciones de los empleados con respecto a la calidad de su vida laboral. Para poder utilizar las actitudes y percepciones de los clientes en la evaluación de la calidad de los servicios, dichas percepciones y actitudes deben ser medidas de una forma fiable.
- Si los instrumentos están mal desarrollados y representan de forma inadecuada la opinión de los clientes, las decisiones basadas en esta información pueden ser perjudiciales para la organización y para los clientes. Por el contrario, las organizaciones que posean una adecuada información de las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio, podrán tomar mejores decisiones con respecto a la manera de servir mejor a sus clientes.
- A pesar de que pueden existir algunas dimensiones de calidad que pueden ser comunes y generales para una gran cantidad de servicios, algunas de ellas sólo podrán aplicarse a determinados tipos de servicios. Dimensiones que pueden aplicarse a muchas organizaciones de servicios incluyen la disponibilidad, la forma de reaccionar, la conveniencia y la puntualidad.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> KENNEDY, D. y Young B. (1989). Managing quality in staff areas. Quality Progress.



**Fuente:** Marketing de servicios 2002 edición Mc Graw hill pg 94

#### 2.4. Ubicación de una biblioteca

La ubicación de un Servicio de Biblioteca Pública está definido en los Planes de Ordenación Urbanística y se encuentra más determinado aún en los Planes de Desarrollo Urbano Local.

La selección de un terreno para ubicar este servicio debe contemplarse en toda estrategia de desarrollo urbano a mediano y largo plazo en la ciudad, así como su accesibilidad, la capacidad que éste ofrece para el desarrollo de sus servicios y la compatibilidad de uso con las parcelas adyacentes.

Las normas de Mindur, opuss cit., en su artículo 10 establecen las características físicas de los terrenos destinados al equipamiento urbano, aplicables a Bibliotecas Públicas del país.

La accesibilidad está dada tanto por su ubicación y por la jerarquía de la vialidad que le da acceso, como por los servicios de transporte públicos existentes o factibles. Se recomienda su ubicación en vías colectoras o primarias. Y de situarse sobre vías secundarias debe estar muy próxima a vías de mayor jerarquía.

Las características del sitio donde se ubica la biblioteca darán al diseñador instrumentos para que, dentro del cumplimiento de los requerimientos básicos, logre una mejor integración al medio integrado; enfatizando aquellas particularidades que al mismo tiempo caracterizarán a la edificación, por ejemplo: parque y áreas de recreación vecinas, cercanía de alguna edificación escolar, ubicación de la edificación en un área crítica del sector, o de valor histórico, condiciones climáticas, y características particulares de la comunidad en la que se inserta, tales como zonas agrícolas, industriales y otras<sup>10</sup>

Según Brown “los 10 mandamientos de Faulkner-Brown”, arquitecto inglés, proyectista de bibliotecas y miembro de IFLA. Para Faulkner-Brown el edificio de la Biblioteca debería ser:

- Flexible
- Compacto
- Accesible
- Ampliable (Extensible)
- Variado en su oferta de espacios
- Organizado
- Confortable
- Seguro
- Constante
- Económico.

---

<sup>10</sup> Proyectos arquitectónicos de bibliotecas públicas (1998). Caracas. DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS UNIDAD DE NORMALIZACIÓN DIVISIÓN DE ARQUITECTURA recopilado a las: 16:45 hrs – 22/12/2016

Como todo buen edificio y, más aún, como todo buen edificio bibliotecario, el espacio físico destinado a niños y jóvenes ha de cumplir una serie de condiciones. Al establecer estas condiciones podemos usar las establecidas por el arquitecto inglés H. Faulkner Brown, válidas para cualquier edificio bibliotecario.

#### 2.4.1. Estas condiciones, a las que autor llamó Mandamientos son las siguientes:

- a) **Flexible:** El edificio de una - biblioteca tiene que posibilitar el que su distribución, su estructura y sus servicios sean fáciles de ser cambiados y adaptados a nuevas circunstancias cuando estas circunstancias así lo requieran.
- b) **Compacto:** Las partes de ese - edificio forman un todo, lo suficientemente coordinado y estructurado como para permitir un fácil movimiento, dentro de ella, de los lectores, del personal y de los libros cuando estos tengan que ser trasladados de un lugar a otro.

#### 2.5. Costos de una biblioteca Universitaria

Los costes de una biblioteca universitaria pueden ser directos o indirectos: Los costes directos son aquéllos que pueden imputarse sin dificultad únicamente a la biblioteca:

- a) Gasto en personal
- b) Gasto en recursos de información
- c) Gasto corriente.

Los costes indirectos son los que afectan a la universidad en su conjunto, y, por lo tanto, no pueden imputarse únicamente a la biblioteca.

- Servicio del área económica: gestión económica en general, contabilidad, contratación y patrimonio, control interno, etc.

- Servicios de informática: desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de equipos informáticos, mantenimiento de software, etc.
- Servicios generales: registro, gestión de quejas y reclamaciones, etc.
- Servicios de calidad: apoyo en el desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad, encuestas de satisfacción, datos estadísticos, apoyo en los procesos de evaluación y certificación, etc.
- Servicios del área de gestión de recursos humanos: gestión, habilitación, promoción social, formación de personal, etc.
- Servicios de obras y mantenimiento: obras, mantenimiento de edificios e instalaciones, limpieza, vigilancia, gastos en electricidad y agua, etc.

El gasto corriente más significativo son los contratos de mantenimiento del software, que en la mayoría de bibliotecas supera el 50% del total del mismo.

Inmovilizado. Es necesario tener en cuenta la amortización del inmovilizado de la biblioteca, principalmente inmuebles, equipos y mobiliario.

Existen distintas metodologías para el cálculo de costes, una de las más empleadas en nuestro entorno (Heaney, 2004), es el Costeo basado en actividades (ABC).

El ABC conserva los elementos de mano de obra directa y materiales directos del sistema tradicional de costes, pero incorpora cambios fundamentales respecto al modo en que se asignan los costes indirectos que representan la prestación de servicios de apoyo a la operaciones, diseño y rediseño de servicios, control de calidad, marketing, servicios necesarios para elaborar productos/servicios, pero que no están directamente involucrados en su producción.

Lo que se puede considerar una versión revisada de este modelo (Kont, 2012) es el Costeo basado en el tiempo invertido por actividad (TDABC), un sistema más sencillo, barato y versátil.<sup>11</sup>

Accesible: desde la calle se ha de llegar fácilmente a la biblioteca (aparcamientos, adecuadas escaleras y rampas para minusválidos); dentro del edificio, la accesibilidad a los lugares y a los materiales ha de ser cómoda y rápido.

Extensible: una biblioteca es un organismo vivo, o crece o muere. Extensible quiere decir que el edificio ha de estar diseñado de tal manera que pueda crecer (hacia los lados, si hay más suelo edificable; hacia arriba, si se pueden echar más pisos sobre los previamente construidos; hacia abajo, si hay posibilidad de ocupar nuevos sótanos).

Variada en su oferta de espacios a los lectores: el arquitecto y quienes le presentan las bases del proyecto de la futura biblioteca (los bibliotecarios) han de tener en cuenta la diversidad de espacios que idealmente debe tener cualquier biblioteca (sala de referencia y lectura, hemeroteca, préstamo domiciliario, sala de materiales especiales, colección local, salón de actos, etcétera).<sup>12</sup>

Organizada: De modo que permita el acercamiento entre libros y lectores; se partiría preferiblemente de una biblioteca abierta, en la que los usuarios lleguen directamente a los materiales y puedan hojearlos (y ojearlos) antes de decidir si les interesa; podríamos hablar también de la organización científica de los diversos catálogos, que posibilite el más cómodo, rápida y adecuado uso por quienes deseen manejarlos

Confortable: Cómoda, que invite a su uso, El entrar en la biblioteca y a volver a ella.

---

<sup>11</sup> HEANEY, M. (2004) "Easy as ABC? Activity-based costing in Oxford University Library Services", en *The Bottom Line: Managing Library Finances*, volume 17, number 3, 93–97

<sup>12</sup> FAULKNER, B. (1995). Texto "Educación y Biblioteca" publicado el 2 junio, 2016

Segura: seguridad para el personal, para los usuarios, para los materiales. Adecuados sistemas antirrobo y anti fuego, cortafuegos que aislen salas, salidas rápidas y en un tiempo mínimo, si ello es necesario.

Constante: en las características de su entorno: las condiciones climáticas (frío, calor, humedad, luminosidad, etcétera) deben ser lo más constantes y adecuadas posibles, de modo que permitan unas condiciones de trabajo seguras, cómodas y eficaces tanto para el personal como para los usuarios y para la colección de materiales.

Indicativa de sus funciones: es esencial una buena señalización externa (que permita encontrar fácilmente el lugar, el más céntrico que se pueda) donde esté ubicada la biblioteca; no menos importante es una buena señalización interna que nos indique lo más claramente posible la localización de las diversas secciones de la biblioteca y de los múltiples materiales que un centro bibliotecario debe tener a disposición de quienes deseen utilizarlos.

Tal vez podamos pensar que los mandamientos de Faulkner Brown son de sentido común; pero también conviene no olvidar que, con más frecuencia de la deseada, el antedicho sentido común es el menos común de los sentidos, y no hay que hacer ningún master en arquitectura bibliotecaria para poder comprobarlo.

En la presentación titulada “El Crai es tuyo” (Rebiun, 2004), el espacio del CRAI recibe calificativos similares a los anteriores, concretamente, el CRAI debe ser Flexible, Compacto, Accesible, Ampliable, Variado, Organizado, Confortable y de Ambiente constante. Andrew McDonald, profesor y Director de Servicios bibliotecarios y para el Aprendizaje de la University of East London, ha destacado recientemente las cualidades que debe tener un buen espacio para el aprendizaje, ya sea en edificios nuevos o reformando el espacio existente.

Estas cualidades son las que ha hecho suyas la Sección de Edificios y Equipamientos de IFLA en las recientemente publicadas “IFLA Library Building Guidelines : Developments & Reflections” (2007), obra que aporta información, puntos de vista y reflexiones actualizadas sobre la planificación de bibliotecas. Un buen espacio para el aprendizaje debería ser: <sup>13</sup>

- Funcional espacio que funcione bien, sea atractivo y dure mucho
- Adaptable espacio flexible cuyo uso se pueda cambiar con facilidad
- Accesible espacio social que sea acogedor, fácil de usar y estimule la inteligencia
- Variado con diferentes entornos y soportes para el aprendizaje
- Interactivo espacio bien organizado que fomente el contacto entre los usuarios y los servicios
- Favorable espacio humano de gran calidad que inspire a la gente
- Adecuado al medio ambiente con las condiciones apropiadas para los lectores, los libros y los ordenadores
- Seguro para la gente, las colecciones, el equipo, los datos y el edificio
- Eficaz económico en costes de espacio, de dotación de personal y de funcionamiento
- Adecuado para la tecnología de la Información con unas prestaciones flexibles para los usuarios y el personal
- Impactante espacio que capta la mente y el espíritu

---

<sup>13</sup> GAVILÁN, C. M. (2007-2010). Espacio Europeo de Educación superior (EEES) Tesis: Temas de Biblioteconomía “Planificación de edificios de bibliotecas: instalaciones y equipamientos Preservación y conservación de materiales”.

Este conjunto de cualidades deberían tenerse en cuenta tanto si se construye un nuevo edificio como si se amplía, se restaura o se adapta uno existente. Las Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior de la American Library Association (ACRL-ALA, 2004) afirman con respecto a las Instalaciones: "El edificio de la biblioteca debe estar bien planificado y debe ofrecer espacio seguro y adecuado para facilitar el estudio y la investigación, con las condiciones medioambientales requeridas para los servicios, personal, recursos y colecciones.

## 2.6. Trámites para hacer uso de una Biblioteca

Para acceder a la consulta de estos materiales se requiere la tramitación de un carné o pase temporal especial para investigadores, cuyos costos y requisitos son diferentes a los exigidos para el ingreso a las salas públicas. Por ello, es importante que el futuro usuario pueda distinguir entre estas modalidades de acceso diferenciado al momento de decidir cuál va a ser el tipo de carné o pase temporal que va a tramitar.<sup>14</sup>

Si bien es cierto es la biblioteca quien pone el precio de dicho carné, por lo que tiene que tener muy en cuenta, es fijar un precio asequible al usuario, pedir una documentación como:

- Documento de identidad
- Fotografía
- Documento que acredite que vive en el lugar

Todos estos trámites más el costo anunciado por la biblioteca hacen que un usuario quiera o no pertenecer a una biblioteca, sabiendo también que beneficios va recibir, sería lo ideal hacerle un guiado por toda la biblioteca al nuevo usuario, ya que muchas veces ellos no están enterados de todos los servicios que brinda la biblioteca a la que pertenecen.

---

<sup>14</sup> <http://www.bnp.gob.pe/> BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. Extraído el 20 de junio del 2016. 7:10 p.m.

## 2.7. Uso de tecnologías en una biblioteca

A medida que la publicación electrónica madura, las bibliotecas académicas y de investigación están empezando a remplazar sus pertenencias impresas con publicaciones electrónicas. Esta transición empezó con publicaciones científicas y está avanzando ahora hacia libros académicos y eruditos, también.

En los últimos años, las bibliotecas gubernamentales y corporativas han empezado también a adquirir eBooks junto con sus pertenencias impresas.

### 2.7.1. Los eBooks

Proporcionan ventajas sustanciales a las bibliotecas y a sus usuarios. Ambas partes ganan con acceso a toda hora cualquier día, acceso de usuarios simultáneo, selección más amplia, actualizaciones inmediatas, mientras las bibliotecas también se benefician de la eficacia de fondo, como la ausencia de requisitos de almacenamiento, costos reducidos de mantenimiento, y tiempo de personal reducido para el manejo físico y procesamiento de libros impresos.

Los eBooks ofrecen numerosas ventajas a las bibliotecas, incluyendo las siguientes:

#### **Ofertas extendidas**

La entrega digital les permite a las editoriales crear paquetes grandes, rentables. Estos paquetes permiten a las bibliotecas aumentar el número de títulos que pueden comprar significativamente y extenderlos a ramas remotas. Durante su entrevista, la Sra. Ay-Ling Ong de CWI Ámsterdam declaró que los paquetes armados electrónicos permitieron a la biblioteca comprar más de tres veces el número de títulos electrónicos Springer que de impresos.

Todos los bibliotecarios encuestados creyeron que los eBooks proporcionaron el potencial para ofrecer la mejor disponibilidad y un rango

más amplio de contenido a los usuarios, donde los periódicos son el primer paso lógico al desarrollar colecciones electrónicas. Cada vez más, las colecciones de periódicos en varias bibliotecas están acercándose a ser completamente electrónicas.

Uso extendido Como cualquier número de usuarios pueden acceder al mismo eBook simultáneamente, los bibliotecarios citaron el acceso simultáneo como un factor mayúsculo en las adquisiciones de eBooks, particularmente en instituciones con múltiples localidades. La probabilidad incrementada de uso era otro beneficio común. <sup>15</sup>Como John Ingram de la Universidad de Florida explicó, “pienso que los libros virtuales se usarán más, ya sea en virtud de accidente o intencionalmente, que los libros de estante. Muchas veces, se compran libros y se ponen en un estante pero nadie los revisa.” Los bibliotecarios también citaron el acceso a toda hora todos los días como un incentivo del uso para las instalaciones con horas limitadas o usuarios geográficamente dispersos.

### **Requisitos de personal reducidos**

Eliminando el manejo físico y archivando los libros impresos así como simplificando la búsqueda al usuario, los eBooks les permiten a los bibliotecarios reducir las tareas administrativas y enfocar sus esfuerzos en otra parte.

#### **2.7.2. Costos de mantenimiento reducidos**

Los eBooks casi eliminan los daños, pérdidas y preocupaciones de seguridad.

---

<sup>15</sup> RENNER, R. A., (2007). Comunicaciones de Mercadotecnia Hoffman, Inc. - eBooks - Costos y Beneficios para Bibliotecas Académicas y de Investigación. Universidad de Muenster, Alemania

### **Funcionalidad mejorada**

Los eBooks simplifican y mejoran el proceso de la investigación permitiéndoles a los usuarios buscar dentro de los documentos, a lo largo de grupos especificados de documentos, y por catálogos enteros en segundos.

### **Estadísticas del uso**

En el mundo impreso, sólo existen típicamente estadísticas del uso rudimentario. Las colecciones de eBooks diseñadas apropiadamente les permiten a los bibliotecarios supervisar el uso de estos libros en mucho mayor detalle y al mismo tiempo apoyan la toma de decisiones sobre el desarrollo de la colección y los presupuestos.

#### **2.7.3. Los beneficios percibidos de los eBooks para los usuarios<sup>16</sup>**

Los participantes estaban de acuerdo en que el acceso simultáneo, inmediato, permanente, a toda hora todos los días, al contenido actualizado representó el beneficio del usuario más importante ofrecido por los eBooks. Un estudio de 2007 publicado por la Universidad de Londres coincide, con usuarios del eBook que citan la disponibilidad, conveniencia, frescura de contenido y las capacidades de navegación y búsqueda como las más importantes ventajas del formato.

Como Jane Miller de la Universidad de Victoria explica, “El eBook es accesible desde el catálogo, así que no hay necesidad de buscarlo físicamente. Una vez el título se localiza en el catálogo, un simple clic en el enlace lleva al usuario al texto completo del libro.” Otro beneficio importante para los usuarios es la funcionalidad aumentada de los eBooks, como multimedios añadidos, los hiper-enlaces y la búsqueda dentro de o entre documentos.

---

<sup>16</sup> RENNER, R. A., (2007). OP. CIT.

### 2.7.4. Midiendo los beneficios de los eBooks

Los participantes calificaron 11 beneficios potenciales del eBook en una escala del uno al siete

El acceso mejorado del usuario, la funcionalidad mejorada y el acceso a cantidades mayores de áreas de contenido todos obtuvieron altos puntajes como áreas en las que los eBooks proporcionaron claras ventajas sobre de las publicaciones impresas para todos los participantes.

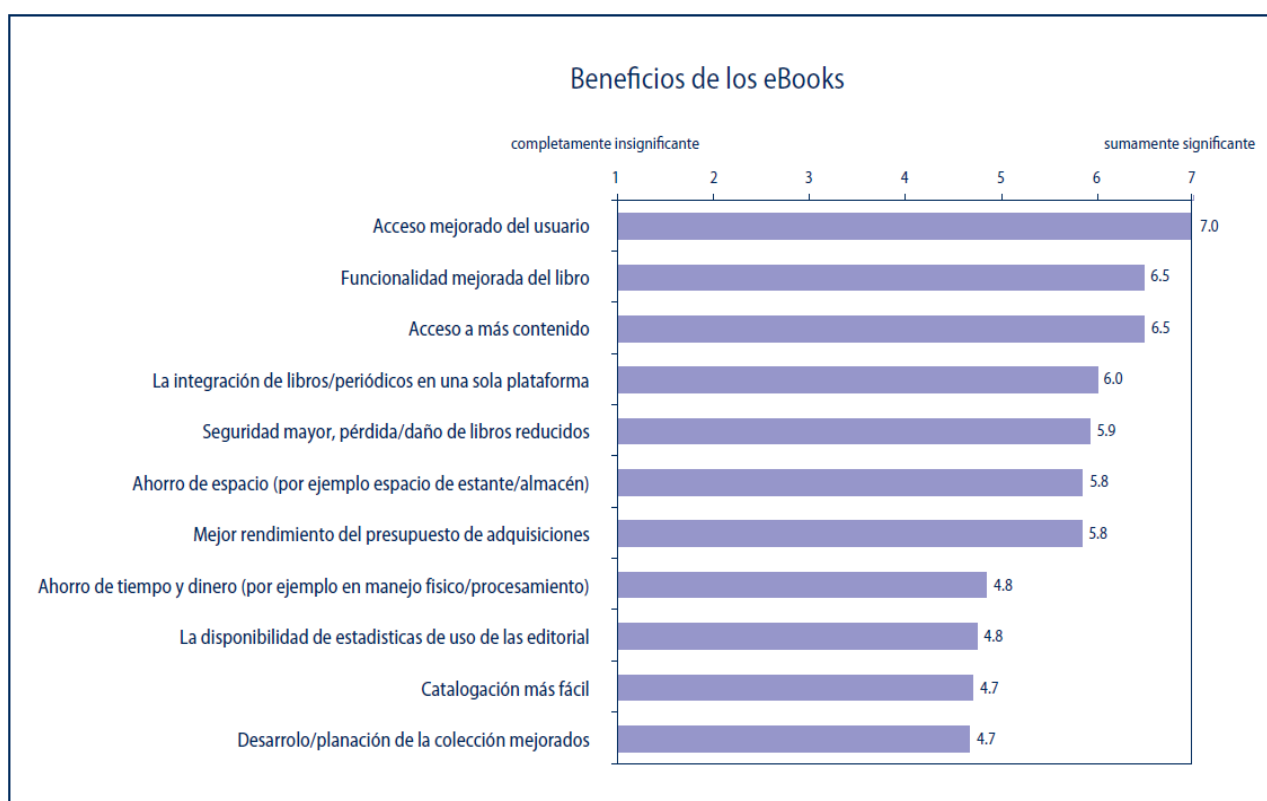


Figura 1: El acceso y funcionalidad ofrecieron ventajas claras sobre los medios de comunicación impresos

Tradicionales – fuente springer.com

Tomando como influencia estas ideas y aplicándolas a la prestación de servicios de información desde las bibliotecas, se puede decir que una biblioteca que conozca, asimile, y utilice las tecnologías de la participación en su actividad cotidiana sea una biblioteca:

- **Servicial:** Que ofrece servicios de comunicación e información a sus usuarios, razón de ser de las bibliotecas.
- **Operativa:** Que sabe integrar los nuevos sistemas en los servicios tradicionales, dinamizando su actividad.
- **Compartida:** Que ofrece y recibe información, mediante sistemas participativos de almacenamiento y comunicación.
- **Igualitaria:** Que demuestre un sentido democrático de la organización y la gestión de los contenidos, implicando a los usuarios
- **Abierta:** Que esta accesible de forma local y telemática para sus usuarios, facilitando recursos y servicios a la ciudadanía
- **Local:** Que entienda a la comunidad de usuarios independientemente de donde se encuentren.

## 2.8. Bases de Datos

### 2.8.1. Concepto

Se le llama base de datos a los bancos de información que contienen datos relativos a diversas temáticas y categorizados de distinta manera, pero que comparten entre sí algún tipo de vínculo o relación que busca ordenarlos y clasificarlos en conjunto.

Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital, siendo este un componente electrónico, por tanto se ha desarrollado y se ofrece un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos.<sup>17</sup>

### **ACI Manual of Concrete Practice (MCP)**



American Concrete Institute  
*Always advancing*

Tiene acceso a la versión en línea del Manual of Concrete Practice (MCP), que contiene información a texto completo de las normas y recomendaciones del ACI (American Concrete Institute) sobre construcción, inspección, pavimentos, corrosión, resistencia de materiales, estructuras especiales de concreto, entre otros temas afines.

### **ACM DIGITAL LIBRARY**



Portal electrónico de la Association for Computing Machinery (ACM), una de las colecciones más completas en las áreas de Computación, Informática y Electrónica.









---

<sup>17</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Base\\_de\\_datos](https://es.wikipedia.org/wiki/Base_de_datos). Extraído el 28 de mayo del 2017 a las 9:26 am

















## ACM ARCHIVES



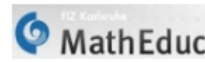
A través del portal ACS Archives, podrás consultar todas las revistas (ACS Journals) publicadas por la American Chemical Society desde 1875 hasta el presente.


 American Concrete Institute <i>Always advancing</i>	<b>ACI Manual of Concrete Practice (MCP)</b>		<b>ACM Digital Library</b>
	<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>		<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>
	<b>ACS Archives</b>		<b>AIP Complete</b>
	<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>		<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>
	<b>Annual Reviews</b>		<b>APA Psycnet</b>
	<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>		<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>
	<b>APS All Journals</b>		<b>ARTstor</b>
	<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>		<a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>




- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <b>ASCE</b> AMERICAN SOCIETY OF CIVIL ENGINEERS | <b>ASCE Journals</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                         |  <b>ASME</b><br>SETTING THE STANDARD      | <b>ASME Journals</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                  |
|  <b>ASTM</b><br>INTERNATIONAL                    | <b>ASTM Standards</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                        |  <b>Bloomberg</b>                         | <b>Bloomberg Professional</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>         |
|  <b>Conference Proceedings Citation Index</b>    | <b>Book Citation Index</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                   |  <b>BUSINESS MONITOR</b><br>international | <b>Business Monitor International</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a> |
|  <b>Conference Proceedings Citation Index</b>    | <b>Conference Proceedings Citation Index</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a> |  <b>EBSCO</b><br>Discovery Service        | <b>EBSCO Discovery Service (EDS)</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>  |
|  <b>EBSCO</b> Research Databases               | <b>Ebsco Research Database</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>               |  <b>ECONLIT</b>                         | <b>EconLit with Full Text</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>         |
|  <b>Emerald</b>                                | <b>Emerald Fulltext</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                      |  <b>Full Text Finder</b>                | <b>Full Text Finder</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>               |
|  <b>IEEE Xplore</b><br>DIGITAL LIBRARY         | <b>IEEE/IET Electronic Library (IEL)</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>     |  <b>IOPscience</b>                      | <b>IOP Science</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                    |
|  <b>THOMSON REUTERS</b>                        | <b>Journal Citation Reports</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>              |  <b>JSTOR</b>                           | <b>JSTOR Archive</b><br><a href="#">CONSULTAR</a> <a href="#">Más información &gt;</a>                  |

 **Lexis Nexis**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)


 **MathEduc**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)


 **MathSciNet**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)


 **Nature Journal**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **ProQuest**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **SAGE Journals**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **Science Direct Freedom Collection**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)


 **Science Magazine**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **SciFinder**  
[Más información >](#)

 **Scopus**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **Taylor & Francis Journals**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **Vlex**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **Web of Science**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

 **Wiley Online Library**  
[CONSULTAR](#) [Más información >](#)

## 2.9. El proceso de selección y adquisición de material bibliográfico

<sup>18</sup>Podemos decir que la selección es el proceso que implica la decisión profesional del bibliotecario para elegir y formar una colección bibliográfica de acuerdo a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve y tratar de mantener un equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad en las diferentes áreas del saber humano que la conforman.

Esta selección de libros para una biblioteca universitaria es muy importante, ya que se debe tomar en cuenta intereses y necesidades del usuario, es una pieza clave poder reunirse con profesionales de cada área, transformando esta selección en una cadena de recursos para lograr los objetivos del servicio, objetivos que deben estar incluidos en la misión y visión de la biblioteca.

Muchas veces, los jefes o coordinadores de bibliotecas piden ayuda a sus trabajadores, pues ellos son los que están en contacto directo con el usuario, lo observan a diario y saben que es lo que gusta y prefiere.

Por otro lado, normalmente un asistente de biblioteca estudia una carrera adicional, turismo, derecho, medicina, fotografía, artes, etc. y es el indicado para poder saber cuáles son los mejores libros para sus carreras, los mismos que servirán de ayuda para los usuarios.

Asimismo, se busca contar con los libros que estén recomendados por las editoriales, críticos literarios, revistas especializadas e incluso por el acontecer mundial, a fin de que los ciudadanos comprendan tal o cual fenómeno y de cultura general.

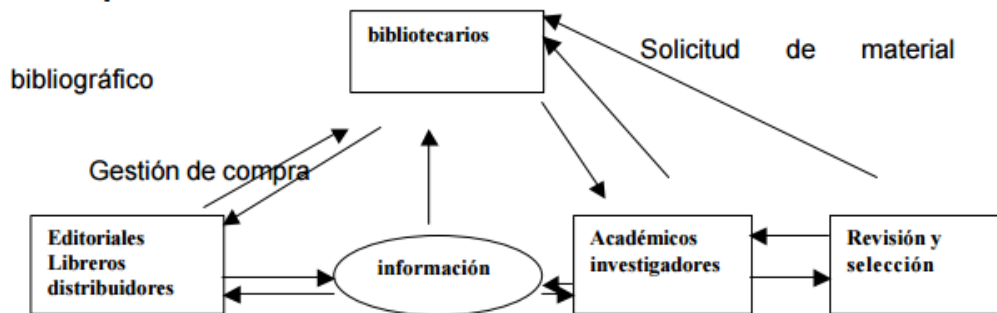
En el caso de los juveniles las sagas, libros de autoayuda y, los libros indispensables de las carreras en las que están los usuarios.

---

<sup>18</sup> ALMANZA MORALES, J. I. Dirección General de Bibliotecas. Universidad Nacional Autónoma de México. Fuente: [www.dgbiblio.unam.mx](http://www.dgbiblio.unam.mx)

En caso de la biblioteca Infantil, las últimas novedades pero que contengan valores o cuestionen y desarrollen la creatividad.

### 2.9.1. Flujo de selección:



### 2.9.2. Roles:

**Información:** Se genera desde el conocimiento humano hacia los medios de difusión en diferentes formas, impreso, magnético, electrónico

Editoriales y libreros: difunden y distribuyen la información generada en estos medios creando diferentes puntos de acceso hacia ella.

**Bibliotecario:** Recibe la información desde los medios de difusión y crea enlaces entre el usuario y la información, su rol fundamental es, direccionar la información recibida a los usuarios según su especialidad, guiándolos en la selección del material, además de gestionar la adquisición de este material. Los bibliotecarios no deben perder el principio de la selección, teniendo claro que el concepto de selección de material bibliográfico no cambia, lo que varía es el medio por el cual se realiza, teniendo como objetivo final el adquirir un determinado título

Para el éxito de su trabajo los bibliotecarios deben utilizar las mejores fuentes de selección, tanto impresas, magnéticas, electrónicas.

**Académicos e investigadores:** Reciben la información ya filtrada por el bibliotecario o los medios de difusión según el tema en el cual se interesen, creando la necesidad de compra de un determinado producto, en resumen, el académico es el quien revisa y selecciona el libro para el usuario final.

### **Productos ofrecidos por el medio editorial:**

**Medios Impresos:** Libros, revistas, papers de investigación, catálogos de editores, abstract, entre otros.

**Medios Magnéticos:** CD ROM con todo tipo de información, bases de datos de editores, directorios de instituciones, revistas, índices y resumen analítico.

**Medios Electrónicos:** Acceso en línea a revistas electrónicas, fondo de diferentes editoriales, libros a textos completos, bases de datos.<sup>19</sup>

## **2.10. Atención al cliente**

La atención al usuario se ha convertido en una de las partes fundamentales del trabajo bibliotecario que contempla no solo la resolución de consultas, dudas o preguntas, sino también la información y orientación al usuario, la señalización de secciones y servicios, la adaptación de recursos, la personalización de servicios y prestaciones, etc.<sup>20</sup>

## **2.11. Rapidez**

Solo imaginemos que pedimos una pizza en la cual nos indican que esta llegará en 45 minutos, si llega en 40 minutos posiblemente el usuario este alegre y recibirá una propina de su parte, pero que pasa si esta llega en 30 minutos y como factor adicional, la pizza es muy buena, crearás una

<sup>19</sup> GONZALES BRUCE, M. S. (1998). Seminario Internacional de bibliotecas asociadas a la UNESCO, Cuba.

<sup>20</sup> Grupo de Investigación en Bibliotecas, Archivos y Cultura Informacional. (2014). Universidad de Murcia. Gestión y calidad del servicio en la atención al usuario en bibliotecas publicas.

love mark, no solo por el sabor sino por la rapidez en que se satisfacemos esa necesidad.

Pero independientemente del canal que se prefiera y del que la empresa utilice mejor, en Esker (Esker ayuda a las empresas a eliminar el papel de la gestión y del intercambio de documentos en los ciclos Order-to-Cash y Procure-to-Pay).<sup>21</sup>

La automatización de procesos documentales convierte la gestión de pedidos, facturas y otros, en un flujo electrónico que alimenta los sistemas de gestión de las empresas eficiente.

Compartimos la conclusión que creemos fundamental de este estudio: la rapidez es la que gana al cliente. Como señala el estudio, el 52% de los clientes espera que se les responda en media hora; y sólo el 24% de las empresas estudiadas consigue reaccionar en este tiempo.

Responder a tiempo no depende sólo de disponer de gente lista para descolgar el teléfono o para interactuar desde el ordenador. Requiere tener todos los datos y los elementos de la respuesta. Como señala el artículo al final, las empresas deben diseñar una estrategia de atención al cliente que incluya un protocolo de actuación y que permita la recogida y seguimiento de todos los datos esenciales en la actuación con el cliente.

### **2.11.1. Nuevos canales de soporte al cliente, comunicación más rápida<sup>22</sup>**

La vida era más simple cuando las compañías enviaban emails o hacían llamadas telefónicas para atender las dudas de sus clientes.

---

<sup>21</sup> El blog de la gestión sin papel – by ESKER recopilado de <https://blog.esker.es/2014/06/12/atencion-al-cliente-la-rapidez-es-la-que-gana/> Extraído el 2 de septiembre del 2016 a las 18:25 hrs.

<sup>22</sup> Dan Virgillito, Especialista, <https://es.shopify.com/blog>. Extraído: el 4 de febrero del 2016 a las 8:05 hrs.

Pero en el camino algo cambio, y gracias a las plataformas digitales, medios sociales y apps de mensajería, la manera en la que el cliente se comunicaba con la empresa ha dado un giro radical.

Actualmente, como cliente te puedes poner en contacto con una empresa vía LinkedIn, Facebook y Twitter. Este reporte de conducta del consumidor del 2015 menciona cómo más del 50% de los compradores utilizan los medios sociales para ponerse en contacto con un usuario potencial. Este dato proporciona un vistazo interesante a cómo los medios sociales actualmente son un importante tema para los empresarios, todo desde una **perspectiva de soporte al cliente**.

Pero los medios sociales ya no bastan para tener éxito en este tema; los clientes quieren mantenerse como hámster en rueda, cuando se trata de la atención que una empresa tiene con ellos.

Tan solo mira los resultados obtenidos de 100 consumidores relacionados a que tanto estarían dispuestos a esperar una respuesta por parte de una compañía, a través de diferentes canales:

64% de las personas que utilizan Twitter esperan una respuesta en una hora

85% de las personas que utilizan Facebook esperan una respuesta en máximo 6 horas

77% de las personas no planean esperar más de 6 horas por una respuesta vía email

A pesar de esos números, las empresas se han negado a tener una comunicación más rápida a través de estos medios sociales. De hecho, 90% de ellos utilizan las redes sociales para responder las dudas de los clientes, y aun así, se mantiene que 58% de clientes que mandan tweets acerca de una mala experiencia vivida con una marca nunca reciben respuesta.

Y cuando las compañías responden, el promedio de tiempo de espera es de 9 horas. Esto es un error, ya que una respuesta rápida gana clientes y mantiene una imagen positiva alta.

Se puede hablar de dos tipos de clientes, los internos y externos. El cliente interno se refiere a los empleados que reciben bienes o servicios desde dentro de la misma empresa.

Se puede entender como la persona que se sitúa en el siguiente paso del proceso. El cliente externo se refiere a los que pagan por recibir un servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa.<sup>23</sup>

Philip Kotler decía: “Existen demasiadas compañías que piensan de adentro hacia afuera, en vez de hacerlo de afuera hacia adentro. Están centradas en el producto, no en el mercado”.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al Cliente es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

El servicio al cliente no es una estrategia mágica que surge solamente de una buena idea. Está relacionada con el impacto que deseas tener en tus clientes tomando como base tu estrategia comercial.

---

<sup>23</sup> **Reyes Benítez, Mayo Alegre y Loredó Carballo:** “La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano” en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113, 2009. Texto recopilado en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Descubre los elementos para hacer del servicio al cliente tu ventaja competitiva. e implica realizar todas las actividades necesarias para lograr que nuestro cliente reciba el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado, cumpliendo nuestra promesa.<sup>24</sup>

El Marketing estaba netamente relacionado o que era igual a ventas, publicidad, promoción o estudio de mercado, pero en la actualidad, la palabra Marketing es una de las más utilizadas por las empresas pues se conoce que tiene un significado mucho más profundo y amplio. Es así que Kotler en una de sus definiciones nos indica que: “Mercadotecnia es un proceso social y administrativo mediante el cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean creando e intercambiando productos y valor con otros”.<sup>25</sup>

Por lo tanto, el Marketing es una ciencia social que utiliza un conjunto de herramientas que tienen como objetivo la satisfacción de las necesidades de los consumidores por medio de un intercambio voluntario y competitivo de satisfactores.<sup>26</sup>

### 2.11.2. Marketing 3.0 - Fijado en el cliente

Para Kotler, el Marketing 3.0 surge como necesidad de respuesta a varios factores: las nuevas tecnologías, los problemas generados por la globalización y el interés de las personas por expresar su creatividad, sus valores y su espiritualidad. Por ello, las empresas que demuestren una responsabilidad social a través de acciones en favor de la comunidad, estarán posicionándose como empresas cuyas marcas tendrán el respeto y la admiración general.<sup>27</sup>

El Marketing 3.0 se concentra en la persona, no como una contradicción de la visión anterior, sino como perfeccionamiento de la misma.

<sup>24</sup> <http://desarrollocomercial.blogspot.pe/> Extraído el 12 de abril 2017 a las 11:00 a.m.

<sup>25</sup> KOTLER, Philip; “Direction de Marketing” – Editorial Prentice Hall, Madrid, 1999. Pág. 55

<sup>26</sup> DE GARCILLÁN LÓPEZ RÚA, M.; RIVERA CAMINO, J.; (2012). Dirección de Marketing – Fundamentos y aplicaciones. ESIC Editorial. Pág. 30-33.

<sup>27</sup> KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; (2010). Marketing 3.0. 3º Edición. LID Editorial, S.L., Pág. 6-8

Es la evolución desde el Marketing 1.0 centrado en los productos y el marketing 2.0 que se centraba en los consumidores. El Marketing 3.0 se enfoca en las personas que no son solo consumidores, sino “personas completas” con espíritu que quieren que el mundo sea un lugar mejor y que colaboran proactivamente.<sup>28</sup>

## **2.12. Infraestructura.**

Diferentes Biblioteca, diferentes necesidades, cabe mencionar que los distintos tipos de bibliotecas, requiere necesidades distintas en cuenta a infraestructura.

### **Consideraciones generales**

Las bibliotecas son una puerta de acceso a la información para la universidad y un espacio social relevante para la vida académica.

Las recomendaciones y normas que se señalan a continuación están destinadas a cualquier edificio de biblioteca universitaria, independientemente de su tamaño. Las bibliotecas deben ser espacios flexibles, que permitan incorporar adecuadamente los cambios que continuarán experimentando las tecnologías de la información.

Existe una amplia variedad de edificios de bibliotecas, los cuales, en menor o mayor grado, se construyen y diseñan por un equipo de trabajo en que el bibliotecólogo participa activamente desde sus inicios.

La ubicación geográfica del edificio de biblioteca al interior del campus debe ser equidistante de otras unidades, de tal forma que los usuarios converjan en forma natural hacia él.

El edificio de biblioteca debe al menos considerar los siguientes aspectos:

Su colección bibliográfica será tanto impresa como digital, anticipando el crecimiento de ambas.

---

<sup>28</sup> Ibid. Pág. 9-13

Se debe considerar espacios acordes a los estilos de estudio de sus usuarios, estableciendo al menos estudio en grupos, individual y compartido.

Dado el rol social de la biblioteca universitaria, ésta debe proporcionar espacios para estudio, en horario amplio, cubriendo las necesidades de aquellos estudiantes que no tienen condiciones adecuadas en sus domicilios.

Se debe considerar las redes de datos y eléctrica, anticipando su crecimiento hasta llegar a todos los puestos de estudio.<sup>29</sup>

### 2.13. Espacio y diseño

El umbral mínimo a partir del cual un edificio de biblioteca es funcional está determinado por el dimensionamiento. Este consiste en el volumen y espacio que se destina al edificio de biblioteca y debe ser calculado sobre la base de la cantidad de usuarios potenciales, el espacio para la colección y su crecimiento, espacio para el personal y el equipamiento.

Una vez dimensionado el edificio de biblioteca, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Exteriormente debe ser accesible desde cualquier lugar del campus.
- Interiormente debe primar la funcionalidad, la organización y los espacios 27 abiertos (plantas libres), para que de esta manera resulte atractivo y acogedor a sus usuarios y permitir rediseños en el futuro.

Es muy importante tener presente la conexión interior-exterior en situaciones de emergencia. En este sentido, se deben incorporar e indicar las vías de escape de los distintos sectores de mayor afluencia de usuarios

---

<sup>29</sup> Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2001). Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. Santiago. Chile.

El dimensionamiento está asociado con los siguientes parámetros:

- Volumen total del edificio en m<sup>3</sup> .
- Superficie total del edificio en m<sup>2</sup> .
- Número total de puestos de estudio para alumnos.
- Número proyectado de aumento de alumnos de la institución.
- Superficie neta utilizable expresada en número de m<sup>2</sup> destinados a las actividades propias de la biblioteca, diferenciando los siguientes tipos: " Superficie ocupada por las estanterías destinadas al almacenamiento de la colección. " Superficie para el trabajo del personal. " Superficie ocupada por los servicios que se ofrecen al público, comprendido el mesón de atención.
- Número de m<sup>2</sup> incrementados en el año, especificado por tipo de superficie neta utilizable. Considera el número de metros lineales de estantería incrementados por año.<sup>30</sup>

### **2.13.1. Diseño del edificio**

#### **2.13.1.1. Diseño exterior**

Está relacionado con la construcción del edificio, su ubicación dentro del campus, los espacios para jardines, estacionamientos, los que en su conjunto formarán el entorno del edificio de biblioteca.

#### **2.13.1.2. Diseño interior:**

- a) Distribución de espacios, que abarca el o los accesos, mesón de préstamo, referencia, hemeroteca, estantería abierta y áreas de lectura, entre otros. Esta tarea le es propia tanto al arquitecto como al bibliotecólogo.

---

<sup>30</sup> Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2001). OP. CIT.

b) Ambientación, el cual consiste en la ubicación del mobiliario, ubicación de terminales y catálogos, considera tipos de recubrimiento de pisos, cielos y paredes. La iluminación en las áreas de lectura, la decoración de ambientes en todas sus secciones, estructura de estantería abierta y cerrada. Esta tarea le es propia tanto al decorador de interiores como al bibliotecólogo.

La entrada principal del edificio debe ser un espacio amplio y acogedor; aquí es posible distinguir al menos un sector de portería, como también un espacio destinado a la custodia.

Otra forma de ordenar los espacios interiores es considerando al menos dos grandes áreas de circulación, las de libre acceso y las controladas.

En el área de libre acceso se ubican las salas de exposiciones, sala de eventos y baños.

Por su carácter dinámico y de difícil control del ruido generado por los usuarios, la colección de alta demanda debe ser ubicada en un lugar distinto de acceso controlado

El área de acceso controlado se puede ubicar en la entrada principal de la biblioteca o bien resguardando sólo el fondo bibliográfico. Alternativamente, pueden coexistir varias áreas controladas independientes.

En cualquier caso, en ellas estarán las áreas de estudio de estantería abierta, referencia, hemeroteca, entre otras. Se debe considerar un nivel mayor de restricciones de acceso al área de adquisiciones y procesos técnicos.

El edificio de la biblioteca puede incorporar algunos servicios especiales, ya sea dentro o fuera de las áreas controladas. Entre ellos se puede mencionar: buzón de devolución de libros, acceso para

discapacitados, baños, fotocopiadora, librería, centros de información electrónica para alumnos, teléfonos públicos <sup>31</sup>

Las áreas controladas y no controladas deben conectarse interiormente en un sentido. 2.6. Los conceptos asociados al diseño interior están relacionados con la creación de condiciones de estudio eficientes, la calidez del ambiente y el acceso expedito.

Los parámetros asociados son:

- a) Confort de los espacios.
- b) Seguridad.
- c) Ventilación y climatización.
- d) Iluminación.
- e) Aislación acústica de áreas de estudio.

Es deseable que tanto la infraestructura eléctrica como informática del edificio de bibliotecas dispongan de ductos adecuados para el cableado de energía y el cableado de datos. Ellos deben diseñarse de modo que lleguen a todos los puestos de lectura. Se debe disponer de espacios especiales con ventilación para la ubicación de ruteadores, hub y servidores de información.

El dimensionamiento del edificio de biblioteca debe considerar:

- a) 1 m<sup>2</sup> por alumno.
- b) 1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.
- c) 1 m<sup>2</sup> de estantería abierta por cada 150 volúmenes.

---

<sup>31</sup> Estándares para bibliotecas universitarias chilenas marzo 2003 - Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación

- d) Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo

#### **Características ambientales del edificio:**

- a) Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux
- b) Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db.
- c) Temperatura: entre 18°C y 22°C, en promedio en todas sus secciones.
- d) Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.

#### **Características estructurales del edificio**

Todas las losas de los edificios de biblioteca deben soportar 750 - 1000 Kg/m<sup>2</sup>. Respetando de esta forma la flexibilidad del uso del espacio en edificios de planta libre.

#### **Mobiliario**

Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para lo cual se recomienda definir un conjunto de módulos básicos.

Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Estándares para bibliotecas universitarias chilenas marzo 2003 - Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación

Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993)<sup>33</sup>

### 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al hacer la revisión de estudios, no se ha encontrado trabajos iguales al presente, únicamente similares, como los que se detallan:

- **PRIMER ANTECEDENTE**

**Tesis:**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CIENCIAS MÉDICAS DE SANCTI SPÍRITUS – CUBA”

**Autores:**

Lic. Tania del Carmen Acosta Mursulí

**Resumen:**

Las Bibliotecas Universitarias son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos pero estos servicios no siempre son utilizados al máximo. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas "Faustino Pérez Hernández" sobre los servicios recibidos. **Material y Método:** Se realizó un estudio descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 116 estudiantes y 124 profesores. Se aplicó un cuestionario anónimo y autoadministrado para la recogida de la información. Las variables analizadas fueron: satisfacción de los usuarios

---

<sup>33</sup> Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2001). OP. CIT.

y servicios prestados por la biblioteca. **Resultados:** El 83% de los estudiantes visitaron la biblioteca varias veces a la semana, sólo el 46,8% de los docentes tienen ese hábito y el 16,1% de estos la visitan menos de una vez por mes. El 92,2% de los estudiantes y el 81,4% de los docentes se dirigen a la biblioteca del centro para satisfacer sus necesidades informativas; los documentos más utilizados fueron los libros (100% de los estudiantes y el 87,9% de los profesores), los profesores utilizan las revistas (75,8%) y las tesis (50,8%).<sup>34</sup>

- **SEGUNDO ANTECEDENTE**

**Tesis:**

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA RED DE BIBLIOTECAS DEL INSTITUTO CERVANTES 2010”

**Autores:**

Irene Martín Montalvo

**Resumen:**

Se presenta un estudio de satisfacción de usuarios realizado en el año 2006 con el objetivo de disponer datos cualitativos para el plan del Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes, en el que se resume la metodología empleada así como el análisis de los resultados más relevantes, sus posibles causas y consecuencias.

- **TERCER ANTECEDENTE**

**Tesis:**

“IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA”

---

<sup>34</sup> Recopilado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.\(1\)\\_03/p3.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.(1)_03/p3.html), el 24 de junio del 2017 a las 9:57 pm

**Autores:**

Patricia Hernández Salazar

**Resumen:**

El interés por realizar estudios de usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, es hasta las dos últimas décadas que ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Sin embargo, no se ha enfatizado que el sentido ontológico de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios tienen.

El objetivo de este trabajo es establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información. Se abordan diversos temas: el sentido ontológico de la bibliotecología y de los estudios de la información; antecedentes y definición de satisfacción de usuarios; tendencias metodológicas (modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos de medida); y las categorías o las variables que determinan la satisfacción de usuarios.

Palabras-clave: Satisfacción de usuarios.

**4. OBJETIVOS**

- Identificar el nivel de accesibilidad a los servicios brindados por la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM -2017.
- Identificar qué tecnologías ofrece a sus estudiantes la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM -2017.
- Conocer qué áreas y que material cuenta la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM -2017.

- Determinar cómo se da la atención a los estudiantes de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM -2017.
- Detallar como se presenta la calidad de la infraestructura de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado- UCSM -2017.



### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnicas e instrumento de verificación

##### 1.1. Técnicas

En la recolección de datos se utilizara una "Encuesta"

##### 1.2. Instrumento

Para el presente estudio se elaborará un formulario de preguntas, debidamente organizado.

##### Estructura del Instrumento

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, SOBRE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Accesibilidad para la biblioteca</b>	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS</b>	
	• Ubicación		1
	• Costo		2
	• Tramites/carné		3
	<b>Uso de Tecnologías</b>		
	• Servicio de búsqueda On line		4
	• Base de datos - infocentro		5
	<b>Áreas que existen de material bibliográfico</b>		
	• Sociales		6,7
	• Entretenimiento		
	• Lingüística		
	• Arte		
	• Ciencias jurídicas		
	• Especialidades		
	<b>Atención al estudiante</b>		
• Rapidez	8		
• Servicio al estudiante	9		
<b>Calidad de infraestructura</b>			
• Ambiente	10		
• Mobiliario	11		
• Iluminación	12		
• Seguridad	13		
• Ventilación	14		
• Servicios Higiénicos	15		

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

El presente estudio se realizará en el área de la escuela de Post Grado de la UCSM. En sus instalaciones Urb. San José s/n Umacollo Arequipa – Perú

### 2.2. Ubicación temporal

Las fechas son entre diciembre 2016 hasta diciembre 2017, estudio detallado de un momento específico de la sociedad por tanto es un estudio coyuntural.

### 2.3. Unidades de estudio

Estas unidades de estudio estarán referidas a los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM de maestrías a distancia y presenciales.

#### Universo

El cual está constituido por 893 alumnos matriculados en la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María en las distintas maestrías y doctorados que ofrece la universidad.

#### Muestra

Se ha determinado una muestra de 318 estudiantes, con un margen confianza de 97% con un margen de error de 3%.

Se utilizó la Matriz de tamaños muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza

#### Fórmula empleada

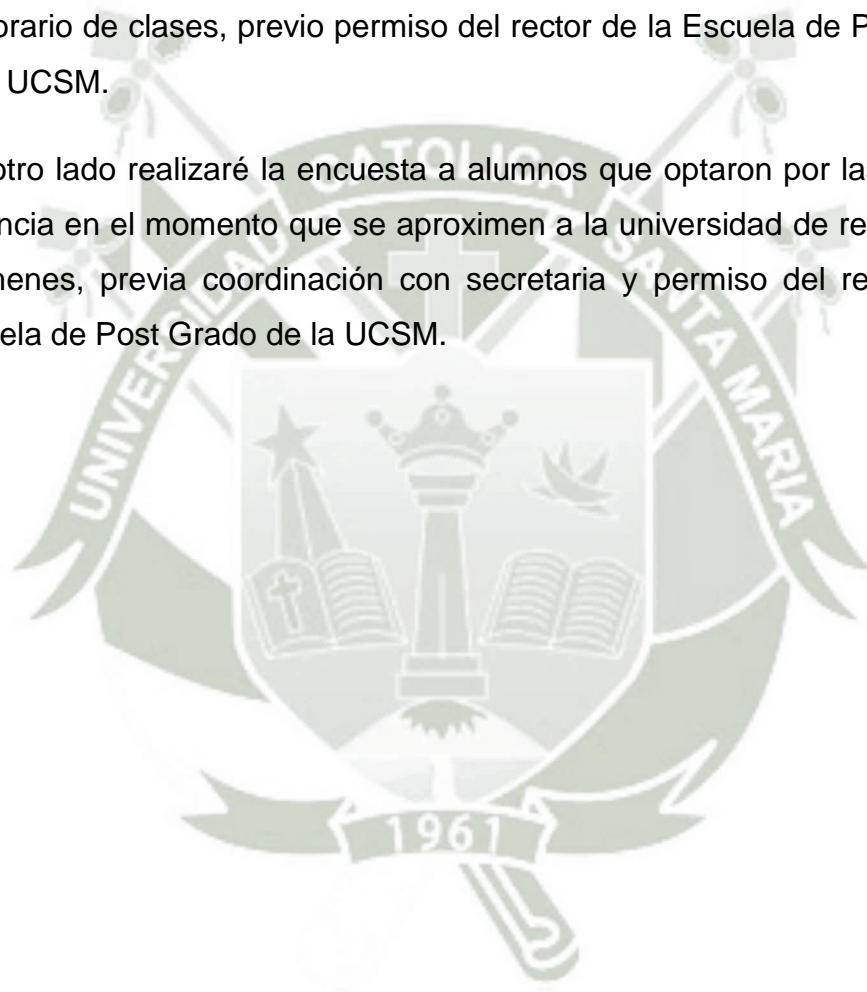
$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

### 3. Estrategia de Recolección de Datos

Para cumplir con la recolección de datos el instrumento que se utilizará es una encuesta de preguntas, la misma que será previamente validado antes de ser aplicado a los alumnos de la escuela de Post grado de la Universidad Católica de Santa María

Para la aplicación de 318 encuestas recurriré al apoyo de personas capacitadas previamente, quienes realizarán las preguntas a los estudiantes en horario de clases, previo permiso del rector de la Escuela de Post Grado de la UCSM.

Por otro lado realizaré la encuesta a alumnos que optaron por las clases a distancia en el momento que se aproximen a la universidad de rendición de exámenes, previa coordinación con secretaria y permiso del rector de la Escuela de Post Grado de la UCSM.



## UNIVERSO ESTRATIFICADO DE MAESTRÍAS DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

### Presenciales

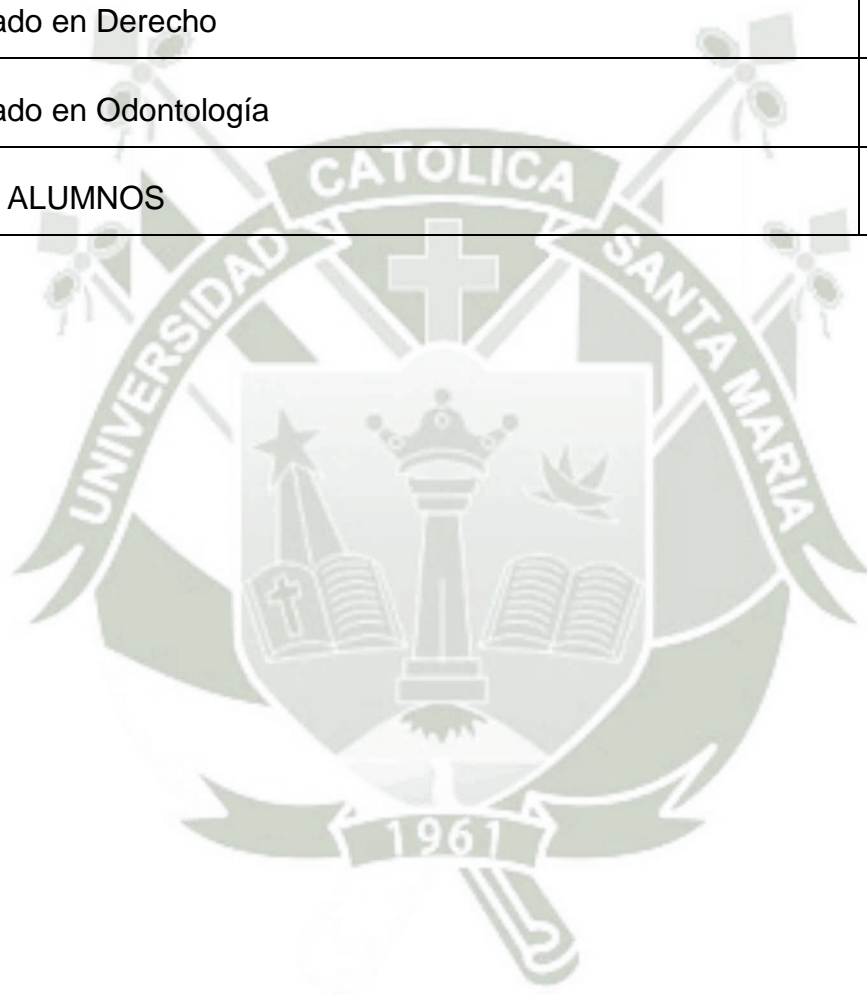
Maestría en Administración de Negocios	37
Maestría en Derecho Civil	30
Maestría en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social	25
Maestría en Contabilidad y Finanzas	9
Maestría en Derecho Constitucional	8
Maestría en Planificación y Gestión Ambiental	8
Maestría en Derecho Penal	36
Maestría en Derecho de la Empresa	15
Maestría en Derecho Procesal y Administración de Justicia	15
Maestría en Bioquímica y Biología Molecular	4
Maestría en Gerencia de la Construcción	17
Maestría en Química del Medio Ambiente	17
Maestría en Producción y Salud Animal	15
Maestría en Medicina Bioenergética	5
Maestría en Gerencia en Salud	42
Maestría en Odontoestomatología	59

### Semi Presenciales

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente	8
Maestría en Gerencia en Salud	43
Maestría en Salud Mental del Niño, del Adolescente y de la Familia	22
Maestría en Salud Pública	36
Maestría en Estimulación Temprana Integral	6
Maestría en Educación Superior	37
Maestría en Psicología Educativa	8
Maestría en Comunicación y Marketing	15
Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos	26
Maestría en Derecho Constitucional	119
Maestría en Derecho de Familia	7
Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social	10
Maestría en Marketing	2
Maestría en Derecho Ambiental	11
Maestría en Gestión Pública	6

## Doctorados

Doctorado en Ciencias de la Salud	12
Doctorado en Ciencias Ambientales	14
Doctorado en Economía y Negocios Internacionales	8
Doctorado en Derecho	19
Doctorado en Odontología	6
<b>TOTAL ALUMNOS</b>	<b>893</b>



#### IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividad	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto	x	x	x	x												
Desarrollo del proyecto					x	x	x									
Recolección de datos				x	x	x	x	x								
Sistematización									x	x						
Conclusiones y sugerencias											x	x	x			
Elaboración del informe													x	x	x	x



**ENCUESTA ESCUELA DE POST GRADO – UCSM 2016**  
**NIVSABI 2016**

Estimados Alumnos

Por favor tómense unos minutos para contestar la siguiente encuesta sobre los servicios que brinda la biblioteca de la Escuela de Post Grado de la UCSM.

**EDAD:**

**SEXO:** (F) (M)

**SEMESTRE:** \_\_\_\_\_

**Maestría / DOCTORADO QUE ESTUDIA:** \_\_\_\_\_

**1. ¿CREE USTED QUE LA UBICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UCSM ES LA CORRECTA?**

SI ( ) NO ( )  
NO CONOZCO LA UBICACIÓN ( )

**2. ¿CREE USTED QUE EL COSTO DEL CARNÉ DE S/35.00 PARA ALUMNO, Y S/45.00 PARA PÚBLICO EXTERNO, ES EL ADECUADO PARA HACER USO DE LA BIBLIOTECA?**

MUY ALTO ( ) MUY BAJO ( ) ES EL CORRECTO ( )

**3. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS TRÁMITES PARA EL USO DEL CARNÉ SON LOS ADECUADOS**

ADECUADOS ( )  
NO ADECUADOS ( )  
NO LOS CONOZCO ( )

**4. ¿CÓMO CALIFICA USTED EL USO DE BÚSQUEDA DE LIBROS ON LINE EN LA BIBLIOTECA DE LA UCSM?**

MUY BUENO ( ) BUENO ( )  
REGULAR ( ) MALO ( )  
MUY MALO ( )

**5. ¿CREE USTED QUE LAS BASES DE DATOS BRINDADAS EN LA BIBLIOTECA AYUDAN A SU FORMACIÓN PROFESIONAL?**

SI ( ) NO ( )  
NO LAS CONOZCO ( )

**6. ¿CUÁL ES EL ÁREA QUE USTED MAS CONSULTA DE LOS LIBROS DE BIBLIOTECA?**

SOCIALES ( )	ENTRETENIMIENTO ( )
LINGÜÍSTICA ( )	ARTE Y DISEÑO ( )
CIENCIAS JURÍDICAS ( )	CIENCIAS NATURALES ( )
PSICOLOGÍA ( )	HEMEROTECA ( )
OTROS ( SEÑALE CUALES) .....	

**7. ¿QUÉ ÁREA CREE USTED QUE DEBERÍA SER MEJOR IMPLEMENTADA EN CUANTO A MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA?**

- |                        |     |                    |     |
|------------------------|-----|--------------------|-----|
| SOCIALES               | ( ) | LINGÜÍSTICA        | ( ) |
| ARTE Y DISEÑO          | ( ) | CIENCIAS JURÍDICAS | ( ) |
| CIENCIAS NATURALES     | ( ) | PSICOLOGÍA         | ( ) |
| HEMEROTECA             | ( ) |                    |     |
| OTROS ( SEÑALE CUALES) |     |                    |     |

.....  
PORQUE:.....

**8. ¿CÓMO CALIFICA USTED EL SISTEMA DE RAPIDEZ DEL STAFF QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UCSM?**

- MUY BUENO ( )  
BUENO ( )  
REGULAR ( )  
MALO ( )  
MUY MALO ( )

**9. ¿CÓMO CALIFICA USTED LA ATENCIÓN AL ALUMNO, DEL STAFF QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA UCSM?**

- MUY BUENO ( )  
BUENO ( )  
REGULAR ( )  
MALO ( )  
MUY MALO ( )

**10. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS AMBIENTES DE LA BIBLIOTECA DE LA UCSM SON LOS ADECUADOS PARA EL ESTUDIO Y/O INVESTIGACIÓN?**

- SI ( ) NO ( )

**11. ¿PIENSA USTED QUE EL MOBILIARIO DISPONIBLE EN LA BIBLIOTECA DE LA UCSM ES EL ADECUADO PARA EL BUEN ESTUDIO Y/O INVESTIGACIÓN?**

- ADECUADO ( )  
INADECUADO ( )

**12. ¿CREE QUE LA ILUMINACIÓN EN LA BIBLIOTECA ES EL ADECUADO PARA EL BUEN ESTUDIO Y/O INVESTIGACIÓN?**

- ADECUADO ( )  
INADECUADO ( )

**13. ¿NOTA USTED QUÉ EXISTE SEÑALIZACIÓN CORRECTA PARA LA SEGURIDAD DE LA BIBLIOTECA?**

SIN SEÑALIZACIÓN ( )

CON SEÑALIZACIÓN ( )

**14. ¿CREE USTED QUE LA VENTILACIÓN DEL ÁREA DE BIBLIOTECA ES ADECUADA PARA EL ESTUDIO Y/O TRABAJOS DE SUS ALUMNOS?**

MUY BUENO ( )

BUENO ( )

REGULAR ( )

MALO ( )

MUY MALO ( )

**15. ¿COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DISPONIBLES EN BIBLIOTECA PARA LOS ALUMNOS?**

MUY BUENO ( )

BUENO ( )

REGULAR ( )

MALO ( )

MUY MALO ( )

NO LOS CONOZCO ( )



















