



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE,
DURANTE JULIO A DICIEMBRE 2013”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN GERENCIA EMPRESARIAL**

Autor:

Bach. Víctor Ricardo Alvitres Chambergó

Asesor:

Dr. Víctor Alvitres Castillo

LAMBAYEQUE – PERÚ

2019

TESIS

Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, durante julio a diciembre 2013

Presentado por:

Bach. Víctor Ricardo Alvitres Chamberg
Autor

Dr. Víctor Ricardo Alvitres Castillo
Asesor

Jurado:

Dra. Elsa Angulo Plasencia
Presidenta

Dr. César Sevilla Exebio
Secretario

Dr. Arturo Torres Gallardo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis padres: Adela y Víctor, y a mi hermano Iván.

A mi mamá Adelina, por su eterno cariño.

A toda mi familia.

A mis padres, quienes han sido mi guía y me han forjado como persona íntegra, y lograr ser profesional; así como para seguir avanzando en el camino hacia la superación especializada; los amo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por haber facilitado mi especialización a nivel de Posgrado.

A los técnicos y directores de las bibliotecas, así como a los estudiantes de las Escuelas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por facilitar la colección de información. Con especial deferencia, a la Dra. Elsa Angulo Plasencia, otrora Directora de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Biológicas.

A los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por el apoyo en la recolección de datos.

ÍNDICE

	Resumen	
	Abstract	
I	Introducción	1
II	Marco Teórico	7
	1. Antecedentes del problema	7
	2. Bases Teóricas	13
	3. Variables	33
III	Metodología	34
	1. Tipo y Diseño de investigación	34
	2. Población y muestra	34
	3. Técnicas e instrumentos de colección de datos	35
	4. Procedimientos para garantizar aspectos éticos	37
	5. Análisis estadísticos de los datos	37
IV	Resultados	41
	1. Gestión de los Servicios de bibliotecas	41
	2. Calidad de los Servicios de bibliotecas	43
	3. Asociación de la gestión con la calidad de servicios	58
V	Discusión	59
VI	Conclusiones	91
VII	Recomendaciones	93
VIII	Referencias Bibliográficas	96
IX	Anexos	106

RESUMEN

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo cuenta con 17 bibliotecas especializadas, pero no se dispone de información que permita valorar la calidad de servicio percibida por los alumnos; aun cuando el Comité de Bibliotecas Universitarias, bajo la coordinación de la Biblioteca Nacional de Perú, ha aprobado indicadores de gestión para bibliotecas, y recomienda utilizar el cuestionario LibQUAL+ para calidad de servicios. El objetivo del estudio fue determinar las características de la gestión de los servicios bibliotecarios, así como los niveles de calidad de servicio de las bibliotecas, la influencia del género y especialidad, percibida por los alumnos, así como la asociación de gestión con calidad de servicios de las bibliotecas, durante julio – diciembre de 2013. La variable independiente fue calidad de servicios y la dependiente gestión de los servicios.

La investigación fue de tipo descriptiva y transversal, y el diseño no experimental. La población fueron 17 bibliotecas y la muestra (fórmula de proporciones) fueron cinco bibliotecas para Gestión de los Servicios y 750 estudiantes para calidad de servicio, el muestreo fue estratificado; para gestión de los servicios se entrevistó a directores/auxiliar de biblioteca aplicándose el instrumento Gestión de los Servicios de Biblioteca, y para la calidad de servicio el modelo LibQUAL+. Los datos se procesaron con Excel de Microsoft Office.

Se concluye que, en análisis global, las bibliotecas lograron un nivel de gestión regular; sin embargo, por facultad la biblioteca mejor valorada fue la Biblioteca Central con nivel de gestión buena y las otras alcanzaron un nivel de gestión regular. Los recursos de información son casi totalmente en formato impreso-libros, existiendo brecha tecnológica en la información digital-virtual, y los escasos recursos impiden ofrecer servicios de calidad. La calidad de servicios fue percibida similar por mujeres y hombres, pero diferente entre bibliotecas. La mejor percepción se presentó en dimensiones valor afectivo y biblioteca como espacio de la Biblioteca Especializada de Biología; en tanto que para la dimensión control de la información, la mejor percepción se presentó en la Biblioteca Central. En brechas se percibió adecuación del servicio en las tres dimensiones, pero ninguna biblioteca presentó índices de Superioridad; los mayores índices de tolerancia se alcanzaron en las dimensiones biblioteca como espacio y control de la información en la Biblioteca Central y valor afectivo en las Bibliotecas Especializadas de Ingeniería. La brecha Puntuación mínima deseada (DM-Score) solo es alcanzado por la mayoría de bibliotecas en un poco más del 33% de satisfacción total del usuario; de manera particular la Biblioteca Especializada de Biología estuvo más cerca de conseguir la satisfacción deseada del usuario (50,44%). La calidad de servicio no está asociada con la gestión del servicio de las bibliotecas, evidenciando que estos factores son desarrollados o se realizan sin ninguna conexión entre ellos.

Palabras clave: Gestión, calidad de servicio, LibQUAL, bibliotecas, universidad

ABSTRACT

The National University Pedro Ruiz Gallo has 17 specialized libraries, but there is no information available to assess the quality of service perceived by the students; even though the Committee of University Libraries, under the coordination of the National Library of Peru, has approved management indicators for libraries, and recommends using the LibQUAL+ questionnaire for quality of services. The objective of the study was to determine the characteristics of the management of library services, as well as the levels of service quality of libraries, the influence of gender and specialty, perceived by students, as well as the association of management with quality of services of libraries, during July - December 2013.

The research was descriptive and transversal, and the design was non-experimental. The population was 17 libraries and the sample (proportions formula) were five libraries for Service Management and 750 students for quality of service, sampling was stratified; for service management, library directors/assistants were interviewed using the Library Services Management instrument, and for the quality of service, the LibQUAL+ model. The data was processed with Microsoft Office Excel.

It is concluded that, in a global analysis, the libraries achieved a level of regular management; however, by faculty the best valued library was the Central Library with good management level and the others reached a level of regular management. Information resources are almost entirely printed-book format, there is a technological gap in digital-virtual information, and scarce resources prevent offering quality services. The quality of services was perceived similar by women and men, but different among libraries. The best perception was presented in affective value dimensions and library as a space of the Specialized Library of Biology; while for the control dimension of the information, the best perception was presented in the Central Library. In gaps, the adequacy of the service was perceived in the three dimensions, but no library presented Superiority indexes; the highest tolerance indexes were reached in the library dimensions such as space and control of information in the Central Library and affective value in the Specialized Engineering Libraries. The minimum desired score (DM-Score) was only reached by most libraries at a little more than 33% of total user satisfaction; in particular, the Specialized Library of Biology was closer to achieving the desired satisfaction of the user (50.44%). The quality of service is not associated with the management of the library service, evidencing that these factors are developed or performed without any connection between them

Keywords: Management, quality of service, LibQUAL, libraries, university.

I. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas son agentes sociales de desarrollo y tienen un efecto multiplicador en la difusión del conocimiento que pueden ser utilizados, independientemente del tiempo o del espacio, por un elevado número de usuarios, en respuesta a sus necesidades de información, ya sea en el desarrollo de actividades académicas, investigativas, sociales o profesionales, así como en los trabajos rutinarios o en la generación de nuevas ideas y conocimientos. En este argumento, los rectores, decanos y directores de biblioteca deben desarrollar marcos para los centros de documentación que deben ayudar a la evolución de servicios que sirvan como una guía para un aprendizaje eficaz.

En la Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) reseña que los tres pilares de la enseñanza superior son los cursos, los laboratorios y las bibliotecas. Por lo que, la evaluación de las unidades de información debe ser tanto interna como externa, realizada por expertos independientes con participación de los integrantes de las bibliotecas, y utilizar normas de calidad comparativas, y reconocidas internacionalmente.

El desempeño de las bibliotecas es condicionado por muchos factores, de los que se pueden resaltar las políticas para el aprendizaje del nuevo conocimiento y la ciencia, la aparición de nuevas herramientas tecnológicas para el tratamiento de la información, el cambio de las demandas de información, las restricciones de presupuesto, entre otras; siendo la opinión de los usuarios uno de los factores que más influyen en el desempeño de las bibliotecas.

La evaluación se ha enfocado más a lo que se tenía en la biblioteca, a diferencia de lo que en la última década se considera la satisfacción de las necesidades de los usuarios, pues la evaluación no estaba centrada en los servicios sino en la colección de la biblioteca.

En el análisis de diagnóstico de la Universidad Peruana, la Comisión Nacional por la Segunda Reforma Universitaria (2002) indicó que las universidades difieren en gran medida en: calidad académica, perfil estudiantil y profesional. Respecto a la situación

institucional se indicó que, al margen de no existir un sistema educativo coherente, no subsiste en rigor una comunidad universitaria sistémicamente articulada, al menos en el ámbito de la universidad pública. Se carece de estructuras curriculares adecuadas y suficientes instalaciones (bibliotecas, hemerotecas, Internet, aulas con multimedia, etc.); es insuficiente el personal docente calificado en investigación, y es muy débil la integración de los resultados de las investigaciones a la vida productiva y cultural del país.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en el primer semestre del año 2013 contó con unos 12 600 estudiantes (comunicación personal del Jefe de la Oficina Central de Asuntos Académicos, marzo 21 de 2014), los que para desarrollar sus diferentes actividades académicas curriculares deben visitar las bibliotecas a fin de completar sus trabajos y estudiar para las evaluaciones. Las bibliotecas están distribuidas entre las 14 Facultades. La Biblioteca Central Jaime Hernández de Souza, cuenta con espacio virtual, pero no estuvo operativo; también se cuenta la Biblioteca Virtual de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación y la Biblioteca Virtual de la Facultad de Derecho, que no estuvieron operativas durante el estudio.

Todas las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, teóricamente están reunidas en la Red Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo –SIBI–, que está conformada por la Biblioteca Central, las 14 Bibliotecas Especializadas de las Facultades, la Biblioteca de la Escuela de Postgrado y la Biblioteca del Centro Pre Universitario, a las cuales se podría acceder vía On-Line; sin embargo, no se dispone de información que permita valorar la calidad de servicio percibida por los usuarios.

Las herramientas más comunes que se utilizan en las bibliotecas universitarias para medir la percepción de la calidad del servicio, desde fines del siglo pasado están refiriéndose al valor y la satisfacción, y su análisis está considerada en diferentes metodologías, que esencialmente considera el valor que da el usuario (alumno) al servicio, similar a las que son aplicados normalmente en el sector comercial.

Para estudiar la satisfacción de los usuarios/clientes, las instituciones han utilizado una variedad de métodos o técnicas; siendo las aplicadas los modelos de la Fundación Euro nal Organization for Standardization -ISO- (ISO 9000, ISO 11620), la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA– (Española), que es una adaptación de la European Foundation for Quality Management –EFQM–; también fue usado el

ServQUAL y con más frecuencia el modelo LibQUAL para las bibliotecas, que se caracterizan por que se aplican en estudios que permiten la comparación benchmarking. Entendiéndose a esta último por el proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en las organizaciones; y consiste en tomar ‘comparadores’ (benchmarks) a estos aspectos de trabajo, que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

En Perú el Comité de Bibliotecas Universitarias (2008) con dirección de la Biblioteca Nacional de Perú, emitió la R.D.N. N° 145-2008-BNP aprobando indicadores iniciales para gestión de bibliotecas, que sirvió como guía para el proceso de autoevaluación y posterior acreditación; teniendo como base la Norma ISO 11620 (información, documentación e indicadores de desempeño) y los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general; además, como instrumento para evaluar la calidad de bibliotecas propuso al cuestionario LibQUAL+. Los indicadores han sido recomendados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria (CONEAU) para su utilización por las universidades que desean iniciar procesos de auto evaluación con miras a la acreditación, y actualmente por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

En las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo al parecer hay un desconocimiento, e incluso una falta de cultura en evaluación de calidad de las bibliotecas, y por consiguiente no se aplican modelos y/o herramientas para evaluar la calidad de los servicios, por lo que se debe analizar opciones de modelos, en las que no sólo estimen reportes de la cantidad de volúmenes de información, sino a otra que consideren indicadores que valoren la opinión por los servicios recibidos así como las expectativas de los usuarios.

El estudio sobre la calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es necesaria, por cuanto ha de permitir obtener información valiosa sobre las posibles resquicios, entre lo que los alumnos esperan de los servicios y lo que éstos finalmente reciben, de lo cual se deducirá la articulación que presentan los servicios con las necesidades de los estudiantes y con los desafíos planteados por los modelos curriculares, que exigen mayor protagonismo de los futuros profesionales en los procesos de formación.

Las bibliotecas son un tema muy amplio de estudio que tiene diferentes aspectos a ser abordados, por lo que, para efectos del trabajo de esta tesis, se abordará desde el enfoque de la administración, analizando las perspectivas de la gestión y de la calidad de servicio por la unidad académica, desde el punto de vista de los usuarios.

En este contexto, los requerimientos sobre el conocimiento de la gestión y calidad de los servicios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se cuestionan a través del problema:

¿Cuál es el desempeño de gestión de las bibliotecas, la calidad de los servicios bibliotecarios percibida por los usuarios en relación al sexo y especialidad de biblioteca, y la asociación de la gestión de servicio con la calidad de los servicios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, durante julio a diciembre del 2013?

En base a la información de las fuentes bibliográficas sobre trabajos de investigación, los aspectos conceptuales y la experiencia, en el contacto con los usuarios y jefes de las bibliotecas, se formulan las hipótesis:

-Las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo no cumplen con los indicadores de desempeño mínimo, de los estándares en la gestión de los servicios de las bibliotecas peruanas, siendo las dimensiones de los servicios más inadecuados espacio y control de la información, pero es adecuado valor afectivo.

-La calidad de servicio es diferenciada siendo la Biblioteca Especializada de Medicina Humana y Biblioteca Central las que ofrecen mejor calidad, y las mujeres son las que perciben mejor la calidad de servicio de las bibliotecas. La satisfacción global de los alumnos es no mayor a 25%, y no hay superioridad del servicio de las bibliotecas.

-La Calidad de Servicio no está asociada con la Gestión de Servicios de las Bibliotecas.

Objetivo General

Determinar las características de la gestión de los servicios bibliotecarios, así como los niveles de calidad de servicio de las bibliotecas, el condicionamiento del género y especialidad, desde la percepción de los alumnos, así como la asociación de gestión con calidad de servicios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, durante julio a diciembre del 2013.

Objetivos específicos

- Caracterizar la gestión de los servicios, de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, durante julio a diciembre del 2013.

- Estimar el efecto del género y la especialidad de la biblioteca en la calidad de servicio percibida por los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, durante julio a diciembre del 2013.
- Valorar los niveles de calidad de los servicios, a través de sus dimensiones, de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, desde la percepción de los alumnos, durante julio a diciembre del 2013.
- Estimar la asociación de gestión con calidad de servicios global de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, durante julio a diciembre del 2013.

El estudio constituirá un aporte significativo, no sólo para la biblioteca por la información basada en la evidencia práctica, que informa la gestión de bibliotecas en la toma de decisiones, sino también para un campo más amplio relacionado con la gestión de servicio al alumno.

La necesidad de evaluar los servicios bibliográficos en las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, permitió determinar la efectividad que los servicios tienen para la comunidad universitaria y público en general, en lo relativo a la docencia, investigación y responsabilidad social con todos los usuarios.

La evaluación de las diferentes actividades académicas y administrativas que se realizan en las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, es indispensable para una buena gestión y administración; pero, es en los servicios en los que se reflejan las necesidades de los alumnos, de tal manera que los estudios a través de ellos es donde la evaluación de los servicios toma un papel preponderante. Este tipo de análisis es considerado como una forma importante para determinar la eficacia de la biblioteca en la atención de las necesidades de los usuarios, y con base a los resultados se puedan identificar las limitaciones y deficiencias a fin que la Alta Dirección de la Universidad busque alternativas que permitan superarlas.

Los resultados de la investigación permitirán que los bibliotecarios adecuen y mejoren los servicios, y otras acciones, basadas en consultas periódicas a los usuarios como proceso de evaluación, que facilite verificar el desempeño de la biblioteca, para que luego se planeen los ajustes pertinentes.

La investigación es inédita y original para el sistema de educación universitario peruano, pues en lo que concierne a gestión de bibliotecas solo se dispone del trabajo que en 2014 patrocinó el Comité de Bibliotecas Universitarias para realizar el diagnóstico de bibliotecas universitarias de Perú, aunque no se abordaron los indicadores de estándares específicos que había propuesto el Comité de Bibliotecas Universitarias.

Asimismo, también es inédita debido que se constituye en la primera investigación que con el método LibQUAL+ se analizan las tres últimas dimensiones que considera el instrumento de recolección de datos; valor afectivo del servicio, biblioteca como espacio y control de información; además también evalúa zona de tolerancia, y las brechas: adecuación del servicio, superioridad del servicio, y puntuación mínima deseada: DM-Score. Todos estos valorados a través de los niveles de servicio: mínimo, observado y deseado.

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes del problema

LibQUAL+ aplicado por primera vez en una biblioteca universitaria de la República Dominicana, logró determinar que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio que ofrece la Biblioteca Central es buena. La valoración media fue cerca de las expectativas mínimas de los estudiantes, revelando que existe una condición de adecuación positiva del servicio ofrecido. La mayor adecuación se registró en la variable que mide la confianza que inspira el personal de la Biblioteca. Sin embargo, se evidenció una adecuación muy baja en la atención personalizada, en cuanto a comprensión de las necesidades de los usuarios y capacidad para interpretar sus necesidades; reflejando la necesidad que tiene la Biblioteca de reclutar un mayor número de bibliotecarios profesionales. A nivel global, otorgaron alta puntuación a condiciones físicas y ambientales de la Biblioteca; valoran como positivo la disponibilidad de espacios para el aprendizaje, salas de estudio en grupo y la señalización de las instalaciones, valoran negativamente el silencio y disponibilidad de más salas para estudio en grupo (Núñez, 2015)

En Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN, 2014), a través de una encuesta, realizó el Diagnóstico de Bibliotecas Universitarias de Perú, en la que por el departamento de Lambayeque participó la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y otras tres universidades particulares. El objetivo fue realizar un diagnóstico situacional de las bibliotecas universitarias. Participaron 31 universidades públicas y 45 privadas, y respondieron a las encuestas 96,8% y 55,6%, respectivamente. (Apolaya, 2014)

Entre las conclusiones trascendentes para el estudio se pueden rescatar: la infraestructura de las bibliotecas no fue diseñada sino acondicionadas para brindar servicios bibliotecarios tradicionales; principalmente para las del interior del país. Cuentan con una o más salas de lectura. Existe carencia de profesionales en bibliotecología; situación que se agrava en las zonas del interior del país, lo que conlleva a que el procesamiento técnico lo realicen personal técnico capacitado. Los recursos de información son principalmente en formato impreso y libros. Existe una brecha tecnológica entre las bibliotecas públicas y privadas, entre las de Lima y las del interior del país; impidiendo la mejora de la calidad de los servicios. La falta o poca asignación de un presupuesto anual para la

adquisición de recursos tecnológicos da lugar a la no implementación de servicios automatizados y nuevos servicios.

En la evaluación de calidad de los servicios que brinda la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN aplicando la metodología LibQual+, se concluyó que el nivel de la calidad de los servicios percibido por sus usuarios es medianamente satisfecho; aprobándose por muy poco margen las dimensiones compromiso con el servicio y control de la información; pero en la dimensión biblioteca como lugar obtuvo una percepción negativa. Además, se evidenció que en la actualidad existen deficiencias y/o carencias en los servicios, tales como: falta de capacitación del personal, infra estructura inadecuada, insuficiencia en cuanto a la cantidad y variabilidad temática de la colección; así como la carencia de medios para la difusión de los recursos de información. (Pilco, 2014)

Se estudiaron las bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca, reportándose que para el período de estudio se dictaron 78 especialidades de pregrado y 54 de posgrados, en las modalidades: presencial y a distancia; las que se desarrollaron en 11 universidades (solo 3 autorizadas legalmente), pero únicamente 5 ofrecieron servicio de biblioteca. En el funcionamiento de las bibliotecas estuvieron muy atrasadas, como si operaran en los años 70, carecen de ambientes adecuados y el personal no está capacitado para el servicio. Se destaca que solo una biblioteca que pertenece al grupo *Laureate International Universities* y al *Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas ALTAMIRA*, adoptó ciertos estándares mínimos, y su preocupación por ofrecer servicios de calidad. Se concluyó que las bibliotecas no responden a los estándares internacionales. (Solari, 2013)

En junio 4 de 2013 se dio la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, como instrumento de gestión pública para el establecimiento de estándares de calidad, eficacia y eficiencia durante la prestación de servicios brindados a la ciudadanía por las bibliotecas a cargo del estado. El sistema Nacional de Bibliotecas (SNB) está integrado por: a) la Biblioteca Nacional del Perú como ente rector; b) los centros coordinadores regionales; c) las bibliotecas públicas de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales, distritales y de los centros menores; d) las bibliotecas de los organismos públicos y de las instituciones educativas públicas.

La Universidad de Almería (España), para evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden a la biblioteca, utilizaron un cuestionario que se basa en el modelo Servperf, midiendo la satisfacción utilizando tan solo la percepción, a través de 10 ítems agrupados

en las 5 dimensiones del modelo ServQual, con una escala de respuestas de tipo Likert de 5 niveles (especificando el acuerdo o desacuerdo con el enunciado). Además, se midieron las expectativas del usuario para poder comparar ambos datos de forma global. Validaron el instrumento, obteniendo para fiabilidad un coeficiente alfa de Cronbach $\alpha = ,946$, y para validez el índice de correlación de Pearson $r = ,85$, ambos significativos. Los resultados por cada dimensión del Servperf variaron entre 7,03 y 7,71, que corresponden a empatía y capacidad de respuesta, respectivamente; con una mejor percepción por las mujeres; con relación a satisfacción por sub áreas la mejor percepción fue para atención a consultas de información, en tanto que la peor fue para espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo. (Universidad de Almería 2013)

En la investigación de la gestión de la colección cooperativa en las bibliotecas universitarias, en el Espacio Europeo de Educación Superior, San José (2011) concluyó:

La biblioteca es un organismo vivo producto de la actividad humana que está en continuo crecimiento para adaptarse al contexto en el que se desenvuelve y que es, a la vez, la causa de su evolución. Como organismo vivo está formado por “elementos vitales” como es la colección, que tiene una estructura de organización y un sistema de interconexión complejo, de ahí que la gestión de la colección crezca con ella (p. 336).

Loaiza y Alvitres (2009), investigaron la calidad de servicios de la biblioteca de una Universidad Católica del norte del Perú; se aplicó una versión abreviada del cuestionario de LibQUAL+ a 775 usuarios. Se concluyó que la implementación de nuevas salas especializadas y el incremento de personal profesional ha permitido conseguir alcanzar adecuación del servicio, con valoraciones $\geq 0,60$ para las dimensiones Biblioteca como lugar y Compromiso con el servicio; pero el Control personal y Acceso a la información alcanzó adecuación $\leq ,52$; no se alcanzó superioridad en ninguna de las dimensiones; las expectativas de los usuarios a través del DM-Score para el servicio de bibliotecas, permite inferir que se ha conseguido más del 52% en las dimensiones biblioteca como lugar y compromiso con el servicio, pero menos del 39% en control personal y acceso a la información.

Aplicando otra versión abreviada de LibQUAL+ de 13 ítems, a 600 estudiantes de pre grado de cinco bibliotecas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú, Huamán, Alfaro y Vélchez (2008) concluyeron que la calidad de servicio no cubre las expectativas mínimas de los usuarios, dado que la brecha de adecuación del servicio

ha mostrado la distancia que existe entre lo que los usuarios necesitan de parte de las bibliotecas; asimismo, los canales de comunicación entre el personal que labora en la biblioteca y los usuarios no es algo que interese mucho a los responsables de las unidades de información.

Herrera-Viedma y López (2008a), en el estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Castilla La Mancha, basado en satisfacción de usuarios (encuesta LibQUAL 2008), presentan un avance de las conclusiones generales con los resultados totales para toda la Biblioteca Universitaria. Los aspectos estimados fueron: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio, Control de la información y Preguntas específicas. Los valores mínimos estuvieron por encima de 6,42, los observados sobre 6,24 y los deseados arriba de 8,30. Pero para los usuarios de la biblioteca, el servicio menos valorado fue el espacio: la biblioteca como lugar (-,28); los otros dos servicios en que se agrupa el estudio, Valor Afectivo (,43) y el Control de la Información (,14), son adecuados. En las preguntas locales que se formuló específicamente, la biblioteca también aparece inadecuación (-.08) indicando que los usuarios no están satisfechos en estas cuestiones.

Asimismo, vista la Biblioteca desde la medición DM Score se tiene otra perspectiva, pues para alcanzar lo que desean los usuarios, al cien por cien, los servicios que oferta la biblioteca están todavía alejados de este techo; el más cercano es el Valor Afectivo con 23% de los deseos de los usuarios, el Control de la Información alcanzó solo 7%. Por el contrario, la Biblioteca como Espacio, el mayor problema de esta biblioteca, ni siquiera llega a tener valor positivo siendo -15%; y también las preguntas locales con -4%, preguntas que estuvieron referidas a: -ordenadores de uso libre y préstamo; -portátiles cubren las necesidades de usuarios; -acceso adecuado a internet mediante wifi; -adecuación de ampliación de los horarios de apertura en periodo de exámenes.

Además, recomiendan que en mejora del servicio es pertinente hacer una evaluación de la colección a través de estudios de usuarios y participación docente, con el apoyo de especialistas en la toma de decisiones, lo que permitirá justificar la adquisición de nuevo material bibliográfico, y a su vez contribuirá a lograr una aproximación más real a temas de interés de los usuarios. Indican, asimismo, que es importante iniciar la capacitación del personal que labora en el área de circulación en conceptos y técnicas de servicio al cliente, porque es una de las áreas clave en el servicio que debe ser reforzada.

Estudiando el proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú, Aponte y Chávez para el año 2008, describen los estándares que se deben tener en consideración para iniciar un proceso de acreditación bibliotecaria; para cuyo efecto revisaron los estándares que existen para bibliotecas especializadas: Indicadores de rendimiento para bibliotecas de la Organización Internacional de Normalización (ISO 11620), la Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina (CAFME), la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUM), Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas; asimismo analizaron los documentos para autoevaluación de una biblioteca médica. Concluyeron que las bibliotecas en ciencias de la salud en el Perú, en la mayoría de los casos no se ajustan a los estándares internacionales en materia de biblioteca. “De acuerdo a los diagnósticos realizados por ASPEFAM, REPEBIS [Red Peruana de Biblioteca en Salud], en los últimos 3 años, una de las debilidades de las instituciones son los recursos humanos, infraestructura física y de información, 90 por ciento de bibliotecas no cumplen con los estándares”. (p. 12)

Sobre los modelos de calidad para bibliotecas, la ANECA de España ha optado por adoptar el modelo de la EFQM a la realidad de las bibliotecas universitarias; modelo que se adapta esencialmente de la unidad evaluada, como a las funciones, procesos, servicios y recursos, así como a las características de los usuarios cuyas expectativas las debe de satisfacer la biblioteca universitaria; el EFQM entiende que la excelencia en cualquier tipo de organización, se puede lograr de forma sostenida aplicando los conceptos de excelencia. (Berrio, 2007)

Estudiando calidad de servicio de bibliotecas en Ciencia y tecnología españolas, Pinto, Fernández y Gómez-Camarero (2007) desarrollaron la herramienta BiQual, para opiniones de los profesores y estudiantes, desde una doble perspectiva basada en la importancia y la satisfacción, y respecto a los criterios: accesibilidad de los servicios, funcionalidad de prestaciones, comunicación biblioteca-usuario, usabilidad de los servicios, servicios de valor añadido y nuevas tendencias. Concluyeron que el usuario desea una mejora de los servicios, en especial, el acceso rápido, fiable y seguro de la información, pero no un cambio radical de las prestaciones. Sobre importancia y expectativas, las revistas son el documento de mayor interés (4,79) para los profesores/investigadores; las revistas en forma impreso van cediendo terreno a las revistas en formato electrónico, de ahí que rivalicen estas últimas en 4,66 frente al 4,29 de las primeras.

La Biblioteca de la Universidad de Navarra para obtener su Certificado de Calidad de la ANECA en la convocatoria del año 2004, el proceso de evaluación institucional (2002-2004) tuvo tres fases: autoevaluación o evaluación interna, evaluación externa por un comité de evaluadores externos nombrados por la ANECA, e informe final de evaluación, que constituye la síntesis de las dos fases anteriores. En el informe final con relación a los usuarios, los Puntos fuertes fueron: -Buena colaboración con el Servicio de Bibliotecas en el proceso de desarrollo de la colección, -Elevada satisfacción en la colección, las instalaciones y la facilidad de uso de la biblioteca, -Buena acogida de las sesiones de formación ofrecidas por la Biblioteca; en tanto que los Puntos débiles fueron: -Escaso conocimiento de algunos recursos de la biblioteca, debido a la ausencia de plan de formación, -Ausencia de un método organizado de recogida de información que permita conocer las necesidades y sugerencias más inmediatas de los usuarios (Universidad de Navarra, Biblioteca, 2004).

En las acciones de mejora para los usuarios, consideran que se debe -elaborar un plan de formación de usuarios, de carácter anual, que atienda los niveles: conocimiento del uso y las normas de la Biblioteca para los nuevos usuarios; -formación acerca de los productos electrónicos, con especial incidencia en los nuevos productos adquiridos; formación especializada en áreas determinadas que sean solicitadas por los usuarios, junto a una formación más en profundidad sobre los recursos menos conocidos de la Biblioteca.

Evaluando el servicio de la sala de referencia de la biblioteca central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a través de una experiencia piloto con LibQUAL+, Tello (2004) concluyó haber identificado dos ítems que necesitan ser revisados porque no se adecuan a la subescala a la que pertenecen, que son: “un ambiente tranquilo” y “acceder a la base de datos desde su casa u oficina”; encontró como punto fuerte el “control personal del lector” y como punto débil “el espacio de la sala de referencia” por considerarlo muy pequeño. También se identificó que el personal dedicado al servicio no es suficiente para satisfacer todas las consultas e inquietudes de los usuarios (p. 76).

Bonini (2003) presentó el Proyecto Desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas bajo el patrocinio de la Biblioteca Nacional de Perú como pieza clave de la estrategia de desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas del Perú (SNB), cuyo objetivo fue plantear los lineamientos, estrategias y acciones principales que deben llevarse a cabo

para conseguir el desarrollo de dicho Sistema. La autora espera que, al concluir la implementación del proyecto, las bibliotecas y el SNB cuenten con los recursos humanos, las condiciones técnicas, de infraestructura y equipamiento adecuados para sostener en el tiempo los programas de trabajo que cubran estos aspectos para el eficiente desempeño.

La consulta a los usuarios es un aspecto importante en la calidad del servicio, pues permite la gestión de bibliotecas para determinar qué usuarios realmente quieren, lo que garantiza la prestación del servicio integral y la prestación de servicios eficaces; esto debido a que una cosa es reconocer la importancia de la consulta de los usuarios, pero otra muy distinta es poner en práctica el concepto mediante el rediseño de las políticas de servicios, procedimientos y actitudes (Morris & Barron, 1998)

2. Bases teóricas

La biblioteca universitaria

Para el Proyecto UNE-EN ISO 2789 (2004), basada en la Norma ISO 11620, la biblioteca universitaria es una:

Organización, o parte de una organización, cuyos principales objetivos son reunir y mantener una colección y facilitar el uso de sus recursos informativos y servicios siempre que se necesiten para satisfacer las necesidades de información, investigación, educativas, culturales o recreativas de sus usuarios.

NOTA 1. Estos son los requisitos básicos de una biblioteca y no se excluye ningún recurso o servicio adicional que sea ocasional para su fin principal. (p. 509)

El Consejo de Rectores de Universidades chilenas, considera que la biblioteca es (conceptualización que es tomado de la American Library Association) un:

Servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infra estructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento (2003, p. 13).

Para Pinto, Balague y Anglada (2007) la biblioteca es una:

Organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información (p. 365).

Las Directrices de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA/UNESCO) para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001a) en relación al Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas del 1994, sobre los recursos humanos, dice que “La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.” (p. 52).

Asimismo, sobre categorías de personal, en las bibliotecas públicas se indica que se deben tener: bibliotecarios titulados, auxiliares de biblioteca, personal especializado, personal de apoyo. También se indica que: “En algunos países existe la categoría adicional de técnico bibliotecario, o paraprofesional, que tiene un nivel de calificación intermedio” (p. 52)

Estudiando la gestión de la colección cooperativa en las bibliotecas universitarias a comienzos del siglo XXI, San José (2011) considera que:

A lo largo de la historia el concepto de biblioteca ha progresado unido principalmente a los cambios tecnológicos que transforman la colección y a los cambios sociales que modifican sus objetivos. En el siglo XXI, la cultura digital revoluciona el mundo y la biblioteca. La biblioteca tiene que adaptarse a las transformaciones tecnológicas, sociales, económicas, culturales, políticas... que convergen y se interrelacionan, con unas correspondencias causa-consecuencia difíciles de establecer por su rápida evolución (p. 336).

La biblioteca universitaria para la Asociación Americana de Bibliotecas (American Library Association) , es una “combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (como se citó en González-Santos & Bicet-Álvarez, 2013); asimismo, esta institución refiere que “una biblioteca (o sistema de éstas) es establecida, mantenida y administrada por una Universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (citado en Martín Gavilán, 2008 p. 3).

Las bibliotecas y servicios

Las bibliotecas están formadas por el conjunto: personal, colecciones, instalaciones,

servicios. La diferencia fundamental entre una biblioteca universitaria y otras se encuentra en la función y objetivos, que la ALA resume con la expresión “ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (citado en González-Santos & Bicet-Álvarez, 2013). No se debe perder el punto de focal que las funciones prioritarias de la biblioteca universitaria son servir de apoyo a la formación, la investigación y la docencia.

Respecto a los servicios, los clásicos en todo tipo de biblioteca son: préstamo, lectura en sala, información bibliográfica y referencia que bastarán para atender correctamente la función de apoyo al estudio. Pero, para ser útil a la investigación y la docencia la biblioteca universitaria debe aportar servicios de información: boletines de novedades y adquisiciones, difusión selectiva de la información y acceso a bases de datos; y obtención de documentos externos (préstamo interbibliotecario, teledocumentación). Respecto a estructura administrativa, refiere que la estructura descentralizada se basa en la existencia de distintas bibliotecas pertenecientes a la misma universidad; que cuando es coordinado suele estar compuesto por: Biblioteca central, Bibliotecas de centros o facultades, Bibliotecas de departamentos, áreas, seminarios, etc. (Merlo, 1998)

Para Gómez Hernández (2002a), los servicios ofrecidos suelen ser la consulta en sala, el préstamo externo, la información bibliográfica, documental y de referencia (tanto de materiales de referencia convencionales como a través de servicios de información electrónica), y la obtención de documentos originales por préstamo interbibliotecario u otros procedimientos. También son imprescindibles los servicios de formación de usuarios o la extensión cultural, y que la biblioteca proporcione facilidades y recursos tecnológicos para apoyar el estudio, el aprendizaje y la investigación. Entiéndase por documento a la información en cualquier soporte impreso o no, que se pueda catalogar o indizar (Norma ISO 2789, como se citó en COBUN, 2008, p. 9)

Asimismo, refiere que la consulta en sala y el préstamo a domicilio suele concentrarse, en la mayor parte de los casos, sobre una pequeña parte de la colección, que responde a las exigencias básicas del profesorado en su actividad docente. Obras poco demandadas se prestan durante mayores períodos, mientras que los materiales de referencia básicos y las revistas científicas están excluidos del préstamo externo en la inmensa mayoría de las Universidades. Los profesores y los estudiantes de posgrado pueden disponer en préstamo externo de varios ejemplares a la vez y para períodos extensos; y son los usuarios principales de los servicios de la investigación: préstamo interbibliotecario, consulta a bases de datos, y las secciones de revistas científicas.

La Red de Bibliotecas españolas indica que la primera meta de la Biblioteca es seleccionar, coleccionar, organizar y proporcionar a los usuarios el acceso a la información en todas sus variedades (REBIUM, 1997); asimismo, los centros de documentación deben disponer de un Programa de gestión y desarrollo de la colección, que deberá ajustarse a los requerimientos: -Tener en cuenta los objetivos de la Institución en la que se integra la Biblioteca; -Ser tratado con las fuerzas sociales de la Institución (Comisión de Biblioteca, Grupos de usuarios, etc.); -Ser revisado regularmente; -Ser elaborado a partir de las necesidades reales; -Supone la evaluación previa de la colección existente.

Para REBIUM, cada Biblioteca Universitaria dispondrá de una Política de Gestión de colecciones orientada a servir a los fines de la propia Institución. El tamaño de la colección debe ser proporcional al número de usuarios, de cursos y de métodos de enseñanza, y educación. La colección debe contener, al menos, la bibliografía básica para el estudiante y el docente, y la colección básica para cubrir los trabajos de investigación. Las Bibliotecas Universitarias deberán establecer canales para compartir aquellos recursos que por su especificidad o coste no sean rentables para un solo centro.

Asimismo, refiere que las categorías de colecciones en relación a tipos de usuarios, incluyen: -Fondos básicos para el aprendizaje y formación de base (manuales, bibliografía básica, revistas, obras de divulgación, etc.); -Material de referencia y consulta de carácter general y especializada (enciclopedias, diccionarios, catálogos, etc.); - Fondos básicos para el profesorado, específicos para la enseñanza; - Fondos para la investigación (tesis, revistas, informes...); - Fondos de apoyo a la gestión universitaria; - Otras colecciones de interés para la Institución. Se tendrán en cuenta diferentes tipos de soportes, incluida la edición electrónica.

La Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas –CABID– (2003) desarrolló estándares para las Universidades chilenas, cuyo objetivo es apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes. Los estándares presentados son de carácter cuali - cuantitativo, y reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos. Presenta los siguientes: Estándar I: Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria; Estándar II: Gestión de Recursos de Información; Estándar III: Productos y Servicios de Información; Estándar IV: Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria; Estándar V: Infraestructura de la Biblioteca Universitaria; Estándar VI: Gestión de Recursos Financieros; Estándar VII:

Mediciones de Eficiencia; para esta última considera la evaluación a través de la Norma ISO 11620 (ISO, 1998).

Convocado por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES-, el Comité permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación de Bogotá (2005), integrado por los Directores de Bibliotecas de las universidades, elaboró el documento: Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior cuya finalidad fue servir de guía sobre las formas de evaluación y medición de la calidad de los procesos que se ejecutan en las bibliotecas en general. Las principales áreas que se manejan en la gestión de bibliotecas son: naturaleza (misión, visión, objetivos, plan de desarrollo), estructura (talento humano, infraestructura física, infraestructura tecnológica, recursos financieros), recursos bibliográficos (selección, adquisición, evaluación de colecciones, procesamiento técnico del material bibliográfico) y servicios (consulta en sala, referencia bibliográfica, préstamo interbibliotecario, diseminación selectiva de información, conmutación bibliográfica, formación de usuarios, bibliografías); y sobre éstas describen los indicadores cuantitativos que corresponden a cada estándar; la estructura se acoge a la Norma ISO 11620 (ISO, 1998).

En Perú se constituyó Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales –COBUN–, Res. D.N. N° 134-2005-BNP (Biblioteca Nacional del Perú), a través de la que se promueve Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias, con el fin de evaluar la calidad de los servicios y las colecciones de las bibliotecas universitarias nacionales. Los objetivos del Comité fueron: -Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias nacionales; -Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de las universidades; -Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario que labora en bibliotecas de universidades; - Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades y proponer alternativas de solución (Samamé, 2007)

El COBUN (2008) elaboró el documento Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias, que servirá como guía para el proceso de autoevaluación y acreditación. Tienen como base la Norma ISO 11620 (Información, Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas) y los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general; sin embargo, en esta norma hay áreas de las que no recoge ningún indicador como: los servicios en línea, promoción de servicios, impacto de las bibliotecas en los

usuarios o en la sociedad; motivo por lo que se añade un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria: el LibQUAL+. Los indicadores se plantearon por Áreas: Servicios, Infraestructura, Presupuesto, Personal, Colección y Procesos Técnicos.

El desempeño está referido a la “efectividad de la biblioteca en el suministro de servicios y eficiencia en la asignación y uso de recursos en tales servicios” (Norma ISO 11620, como se citó en COBUN, 2008, p. 9). En tanto que la “infraestructura está relacionada con los equipos, lugares de estudio, etc., disponibles para los usuarios de la biblioteca. Incluye disponibilidad de computadoras, área para lectura, asientos y disponibilidad de equipos audiovisuales” (p. 9-10)

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU, 2009), en la Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias, con relación a las Bibliotecas, destaca la información verificable sobre la disponibilidad de material bibliográfico, documental y publicaciones seriadas disponibles impresas y en bases de datos especializadas, relacionadas con los programas que ofrece la institución. Esto se destaca en la Dimensión III: Servicios de apoyo para la formación profesional, Factor 6: Infraestructura y equipamiento, Criterio 6.1 Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar: Los ambientes donde se realizan las labores administrativas y de bienestar (biblioteca...), tienen las condiciones de infraestructura y equipamiento que requiere la carrera profesional. Se encuentran dentro del recinto universitario que alberga también a instalaciones donde se realizan las actividades de enseñanza-aprendizaje e investigación de la carrera profesional. Factor 7: Bienestar, Criterio 7.1 Implementación de programas de bienestar: La biblioteca da un servicio de calidad a los estudiantes, docentes y administrativos de la carrera profesional, Estándar 89: ¿La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión implementado?, Fuentes de verificación: Documentos que sustentan la implementación del sistema, Eficacia del sistema de gestión de la biblioteca, Recursos bibliográficos, Demanda de biblioteca.

Con el avance de las TICs, los nuevos conocimientos y saberes en los procesos y gestión de las bibliotecas, y en especial de las bibliotecas digitales, han surgido como consecuencia de los cambios paradigmáticos de la bibliotecología y la ciencia de la información en el siglo pasado, los cuales nos ayudan a entender la evolución de las

bibliotecas como sistemas de información y a comprender por qué es necesario aceptar que hay una nueva biblioteca, la biblioteca Digital (Arias, 2008),

En cuanto a su utilidad (Herrera-Viedma & López, 2008b) consideran que LibQUAL se aplica por qué se constituye en un Estándar, dispone de un instrumento validado, es de aplicación universal, está traducido a varios idiomas, es un proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos (Benchmarking), permite localizar buenas prácticas en bibliotecas modelo, e identifica áreas de los servicios que deben mejorar.

Los objetivos del LibQUAL son: - Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario; - Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad; - Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo); - Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking); - Identificar las buenas prácticas; - Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos (Herrera-Viedma & López-Gijón 2012).

Se está asistiendo a un cambio de enfoque en la enseñanza universitaria, el que ha pasado de estar centrado en el profesor a otro basado en el aprendizaje del alumno, y en este contexto Orera refiere, que requiere apoyo de varios recursos: informativos, tecnológicos, pedagógicos y otros. Este cambio de enfoque trae consigo el redimensionamiento en la concepción, función y alcance de los servicios bibliotecarios y de información, que han transitar hacia la incorporación del modelo conocido como *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* (CRAI) de la Universidad de Barcelona (España), que supone avanzar hacia una biblioteca integrada de forma activa y participativa en el aprendizaje, la docencia y la investigación universitaria (como se citó en Caldera, Pirella & Ortega, 2011).

Calidad y calidad de servicio

En el análisis de la competencia con relación a las dimensiones de la calidad Garvin (1987), considera tres Enfoques y cinco Fundamentos: Los enfoques de la calidad son: 1) Enfoque de la calidad psicológico (trascendente), que es el enfoque de la calidad basadas el usuario y basado en el valor; 2) Enfoque de la calidad basado en el proceso, fabricación o servicio; 3) Enfoque de la calidad basado en el producto o en el servicio.

En relación a las bibliotecas la Norma ISO 11620, conceptualiza calidad como el conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas (ISO, 1998). Asimismo, la norma Norma ISO 8402 lo define como la “Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades establecidas o implícitas” (COBUN, 2008, p. 9).

Sobre los fundamentos de la calidad considera: 1) Trascendente; 2) Basado en el producto; 3) Basado en el usuario; 4) Basado en la fabricación; 5) Basado en el valor. En el enfoque de la calidad basado en el usuario, las definiciones se basan en la premisa de que la calidad solamente la determina el usuario. Se considera que los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida. Esto refleja una visión altamente personalizada y subjetiva; sólo muestra un segmento de mercado general, no los individuos dentro del mercado.

Con relación a la calidad orientada a los procesos, Pérez (1999) dice que mejorar la calidad equivale a obtener ventajas competitivas a través de acciones: a) Relacionadas con el producto o servicio, -adaptar y mejorar las características del servicio o las funciones del producto, disminuir la variabilidad en los procesos reduciendo la influencia de las causas especiales, mejorar la calidad del producto si es decisión empresarial a un reposicionamiento estratégico; b) Relacionadas con el cliente, -identificar las nuevas necesidades de los clientes, responder a tiempo con profesionalidad a todas sus expectativas, reducir los plazos de entrega, aumentar el valor que se entrega al cliente, mejorar la satisfacción percibida por el cliente de la calidad entregada; c) Relacionadas directamente con los resultados de la empresa, -disminuir los costes, principalmente los asociados a la mala calidad, a través de la prevención y el enfoque a los procesos, racionalizar y simplificar la organización, haciéndola más flexible y adaptable, mejorando los procesos operativos y de gestión.

Asimismo, indica que la visión del cliente tiene una serie de necesidades y expectativas que desea satisfacer: Las necesidades: suelen ser explicitables y objetivas; con frecuencia se refieren a las prestaciones funcionales del producto, a su calidad y a su precio, justifican el producto a comprar o el servicio a recibir y definen el estándar mínimo que el cliente aceptara; es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencias, esta es la razón por la que el cliente siempre la formula en sus propios términos. Las expectativas: por su propia naturaleza son

básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad; es precisamente la existencia de expectativas lo que hace que cada cliente sea distinto a los demás.

La orientación hacia el servicio en cualquier empresa empieza por tener un claro entendimiento del mercado seleccionado del entorno por parte de quienes la dirigen. Además, hace falta que sepan con certeza lo que son capaces de ofrecer como propuesta auténtica; para ello, han de saber organizarse y funcionar como equipos de trabajo integrados. El enfoque hacia el servicio exige también una capacidad de compromiso el sacrificio de quienes dirigen, para sustentar todo el proceso de la empresa de modo consistente hacia la satisfacción y vinculación de sus clientes internos y externos. El auténtico servicio se orienta esencialmente a todas aquellas oportunidades surgidas en la relación con los clientes que demandan de los integrantes de la organización no solo un dominio de las tareas operacionales del servicio, sino, fundamentalmente, una amplia capacidad de iniciativa, de anticipación y de reacción, y, sobre todo, de aprendizaje (Lescano, 2001).

La ISO 9001:2000, expone Balagué (2007), se aplica en bibliotecas de instituciones de educación superior de todas las magnitudes, independientemente que el sistema bibliotecario esté formado por una sola biblioteca o por una amplia red con numerosos puntos de servicio y localizaciones dispersas en varios campus. Esta norma se basa en la gestión por procesos, y la transversalidad de los procesos en el seno de las instituciones hace que, a la hora de la certificación, sea muy importante establecer cuál es el alcance del sistema de gestión de la calidad que se certifica.

También, refiere que hay casuísticas en el encuadre de los sistemas de calidad: bibliotecas que gestionan la calidad dentro del marco más amplio de toda la institución (45,3%), sistemas bibliotecarios que han tomado la opción de certificar sus procesos independientemente del resto de la institución (21,9%), bibliotecas de un sistema bibliotecario que se han certificado como caso único dentro del sistema (15,6%). las que el sistema de calidad va ligado al de su facultad o escuela superior (17,2%)

La Universidad de Málaga en la Carta de Servicios de la Biblioteca, refiere que la biblioteca tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los

servicios proporcionados. En este contexto, en la misión reseña que la Biblioteca de la Universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto; asimismo, asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de transformación de la información en conocimiento, atendiendo a parámetros de calidad y eficiencia, teniendo presente la innovación tecnológica como factor estratégico de desarrollo a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad (BUMA, s.f.).

La calidad de los servicios se conceptualiza esencialmente como la prestación que hace una institución al usuario; servicios que tienen como peculiaridad satisfacer las necesidades de sus usuarios, exhibida en una eficiente prestación del servicio. En el contexto bibliotecológico, la calidad de servicios desde las percepciones de los clientes, Galviz (2011) los define “como calidad percibida lo cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones” (p. 44).

Gestión de las bibliotecas

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. (Definición ABC*).

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001b), en relación al Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, sobre Gestión y comercialización dice que “Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios... ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento” (p. 59) para ser eficaz necesita administradores experimentados, flexibles y bien preparados, y personal capaz de utilizar distintas técnicas de gestión.

También la administración de una biblioteca pública requiere varias competencias:

* Gestión de calidad. <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

- capacidad de dirección y motivación; - mantenimiento de relaciones eficaces con los órganos rectores y de financiación; - planificación y elaboración de políticas;
- creación y mantenimiento de redes con otras organizaciones; - negociaciones relativas al presupuesto y gestión del mismo; - administración de los recursos bibliotecarios; - gestión del personal; - planificación y realización de sistemas de biblioteca; - la gestión del cambio; - comercialización y promoción, - enlace con la comunidad y sensibilización (p. 59).

Con relación a gestión de las bibliotecas, Gómez Hernández (2002a) opta por usarlo como un término general y amplio, que abarca a la planificación, la dirección, la organización y la evaluación o control. Se debe tener en cuenta tanto el servicio como el producto, así como los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal. Asimismo, defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. Es un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Pues ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización, que se le ha llamado "Gestión de Calidad", convertida en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9000:2000, y su versión actualizada ISO 9000:2015, conceptualiza Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. También Corrales (2016), sobre implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad de rango internacional, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

Las normas ISO 9000 aparecidas a principio de los años 90 han ido aplicándose en algunas bibliotecas; desarrollándose nuevas versiones de esta familia de Normas del año 2000: ISO 9000 referida a fundamentos y vocabulario, ISO 9001 sistemas de gestión de la calidad – requisitos, ISO 9004 directrices para la mejora de desempeño. La norma ISO 9001 (2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la biblioteca (empresa) que afectan y dan satisfacción al cliente/usuario. En esencia, satisfacer al cliente es lo básico (Gómez Hernández, 2002a).

El término usuario de biblioteca universitaria incluye a todos los alumnos matriculados, a los profesores, y al personal de administración y servicios en una universidad. Excepcionalmente, pueden ser usuarios otras personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos (Gómez Hernández, 2002b). La Norma ISO 11620 asimismo, considera como usuario a toda persona que hace uso de los servicios e instalaciones de una biblioteca. Siendo usuario los alumnos, profesores e investigadores, personal administrativo, egresados (como se citó en COBUN, 2008, p. 11).

Los indicadores de calidad están referidos como herramientas de gestión, que otorga las siguientes utilidades: - indicadores que se ocupan de las entradas (indicadores en relación a recursos esenciales para proveer un servicio), - indicadores de procesos o actividades (cómo es utilizado un recurso), - indicadores de los servicios resultantes del uso de esos recursos, - indicadores impacto (el efecto de esas salidas sobre otras variables o factores), como es referido por McClure (citado en Gimeno, 2011).

San José (2011) considera que en la era digital, el concepto de gestión de la colección en las bibliotecas universitarias como actividad integradora del acceso a la colección, parece haber perdido su importancia, como si la presencia de los formatos digitales y las compras consorciadas la difuminara; utilizan la “estructura de las revoluciones científicas” de Khun que le aporta a este proceso gradual un carácter científico y sirve para justificar como la gestión de la colección en las bibliotecas universitarias se ha transformado y convertido en un sistema que unifica la información como un “activo institucional”. La solución para gestionar el gran volumen de trabajo que conlleva la gestión de la colección es la cooperación que aporta sostenibilidad, adaptación al trabajo en red y a la web social.

En una conferencia sobre Calidad y satisfacción del usuario: el modelo LibQUAL, Herrera-Viedma y López (2008b) manifestaron que la visión de la biblioteca desde la gestión es una evaluación objetiva en base a datos que provienen de indicadores, en tanto que la visión de biblioteca desde opinión del usuario, se considera a los usuarios como patrón de calidad; entonces el usuario es el centro de la biblioteca/ servicio, por lo que se debe conocer su opinión para desarrollar servicio, midiéndose la calidad por grado de satisfacción del usuario.

Con relación a estándares de gestión de bibliotecas, la Norma ISO 11620 tiene indicadores universales y comúnmente aceptados, y su valor contribuyó a impulsar proyectos para la definición de indicadores en bibliotecas tomándola como punto de partida, y como dice González (2008) inspiró también esfuerzos internacionales para redactar indicadores en diversos países, como: los producidos por el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales de Perú (COBUN) y la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). Actualmente se tiene la tercera edición 2014, que incorpora indicadores de rendimiento utilizados en los últimos años en sistemas bibliotecarios de distintos países y cuentan con una metodología probada; también se ha tenido en cuenta la evolución de los servicios electrónicos y el nuevo contexto digital.

La intención de la propuesta de indicadores del COBUN, refiere González, fue disponer de herramientas que sirvieran para medir la calidad de los servicios y las colecciones, a fin de que pudieran ser utilizadas en los

procesos de evaluación y certificación desarrollados a nivel nacional. Sus objetivos básicos fueron: Servir de marco de referencia en materia de normalización en gestión de bibliotecas universitarias públicas; orientar a la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión bibliotecaria en sus aspectos de desarrollo de colecciones, procesos técnicos, servicios e infraestructura; proteger y conservar los recursos de la biblioteca, asegurando que las operaciones se efectuaran adecuadamente; controlar la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas en las bibliotecas.

Las bibliotecas tienen el reto de investigar y determinar cuáles son los mecanismos más apropiados para mejorar y asegurar la calidad de sus servicios bibliotecarios. Pero ahora la tendencia en los estándares es hacia la autoevaluación, que compara el rendimiento con las metas de la biblioteca y la institución; por tanto, la calidad se puntualiza como lo que cumple las expectativas del usuario. (Martín Gavilán, 2008a)

El COBUN, a través de la Comisión de Estándares, ha elaborado Estándares para las Bibliotecas Universitarias peruanas; presenta 27 estándares de calidad, cuya ponderación, justificación y calificación de grado de cumplimiento y la emisión de juicios resultante, deben ser procesados por la entidad evaluadora que, en caso de la autoevaluación, estará a cargo de la propia biblioteca, a través de los Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias, o cualquier norma internacional, que le permita medir el grado de desarrollo de su biblioteca. Estos estándares se agrupan en tres dimensiones: gestión del servicio, prestación del servicio e infraestructura y equipamiento (COBUN, 2011).

Desde la última década del siglo pasado las bibliotecas universitarias comenzaron a formar parte de procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción del usuario, pero dentro del marco de la evaluación de las titulaciones como un servicio más. Pero en el presente siglo comenzaron a aparecer programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados, como el modelo EFQM. Las bibliotecas universitarias han estado planteando implantar sistemas de gestión de la calidad, según la norma 9001:2000, lo que asegura un control de todos sus procesos y mejora continua de los mismos (Arias, 2013).

En el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, la introducción de la gestión de la calidad ha dado un giro al análisis de estos estudios; también (Arias, 2013) dice que toda biblioteca, en su proceso de gestión, deberá atenerse a cuatro procesos básicos de gestión: planificar, organizar, dirigir y controlar, pues la biblioteca tiene que funcionar como cualquier otra organización.

Metodología

En la evaluación de la calidad de bibliotecas, de manera particular en el aspecto cualitativo, existen tendencias, una relacionada con la gestión mediante indicadores de rendimiento, a través de la eficacia, eficiencia e impacto, y otra desde la perspectiva del usuario de los servicios. En conexión a esto, Játiva y Gallo (2006) indican que en las evaluaciones iniciales del servicio de las bibliotecas predominaba la tendencia de medición de indicadores, pero desde el último decenio la tendencia de la medición es la orientación al usuario del servicio.

La cultura y la implantación de la gestión de calidad total en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas entre 1994 y 2006, son descritas por Pinto, Balagué y Anglada (2007) quienes refieren se aplicaron distintos planes de calidad basados en el modelo de excelencia EFQM y en las normas ISO 9000; se abordaron los sistemas de Certificación de Calidad, así como la Planificación Estratégica y otros instrumentos de gestión y mejora. Consideran que para el futuro se debe convenir por sistemas de aseguramiento de la calidad que tengan como referencia el nuevo paradigma pedagógico, centrado en los procesos de aprendizaje del estudiante, así como el principio de disponibilidad de la biblioteca, basado en la mejora continua de la calidad de servicio que reciben y perciben los usuarios.

Para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de las bibliotecas, existen una variedad de normas y estándares internacionales, una de éstas es la Norma ISO 11620, cuyo indicador B.1.1.2, relacionada con la “satisfacción del usuario”, enfatiza la importancia de evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca (ISO, 1998). También se están utilizando otros modelos como el SeryQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), que ha dado buenos resultados al medir la calidad de servicio de las bibliotecas.

Con relación a tendencias sobre calidad y evaluación de bibliotecas, Martín Gavilán (2008a), refiere que el uso de EFQM, como modelo base para gestionar la calidad, es empleado por diversas bibliotecas universitarias europeas. Con mucha menor frecuencia se encuentran implantaciones de sistemas certificados ISO 9001, aunque esta norma se halla en plena expansión en ciertos países. Algunas bibliotecas universitarias han empezado a investigar la aplicación de la *norma ISO 2000*, aparecida en el 2005, que define los requisitos de un proveedor de servicios. Así mismo recomienda la metodología para el proceso de autoevaluación de una biblioteca médica desde la perspectiva del país.

La evaluación debe considerarse como la efectividad de la biblioteca en el suministro de servicios y eficiencia en la asignación y uso de recursos en tales servicios (Norma ISO 11620, como se citó en COBUN, 2008, p. 9)

La Norma ISO 11620 considera que un indicador es un valor numérico o una expresión simbólica o verbal proveniente de las estadísticas de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca. Hay también indicadores de calidad, de rendimiento o de desempeño. Asimismo, la Norma ISO 11620 refiere que un indicador es un valor numérico o una expresión simbólica o verbal proveniente de las estadísticas de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca. Hay también indicadores de calidad, de rendimiento o de desempeño (como se citó en COBUN, 2008).

El desempeño se debe considerar como la “efectividad de la biblioteca en el suministro de servicios y eficiencia en la asignación y uso de recursos en tales servicios (Norma ISO 11620, como se citó en COBUN, 2008, p. 9)

La satisfacción del usuario es el primer indicador de rendimiento bibliotecario de la Norma ISO 11620 / UNE 50-137; también en el Modelo EFQM es la variable de mayor peso con 20% del total. Además, constituye la base del Modelo LibQUAL+™ de evaluación de servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario que refleja su percepción y grado de satisfacción tras la prestación de un servicio (ISO 11620; Pinto; Játiva & Gallo, como se citó en Játiva, 2012). Sin embargo, citando a Rey dice que se puede considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración de la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos; por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información.

La metodología ServQUAL ha sido utilizada ampliamente en industrias de servicios, entre ellos algunos de los servicios bibliotecarios. Una aplicación clave de ServQUAL se realizó en la biblioteca de la Universidad A & M de Texas, donde se realizó la investigación sobre la percepción de calidad de servicio por usuarios de la biblioteca (Cook & Heath, 2001), pero se presentaron problemas de aplicación del instrumento de colección de datos. Debido a esto, una adaptación de ServQUAL fue diseñado específicamente para los servicios de la biblioteca, en un intento de superar las debilidades percibidas cuando se utiliza en este contexto. Su uso demostró la necesidad de crear un nuevo protocolo adaptado del original, que respondiera a las necesidades de las bibliotecas, ésta fue la razón de crear LibQUAL+™ (Ferrer & Rey, 2005)

Para Furneaux (2006) ServQUAL representa la calidad de servicio como la discrepancia entre expectativas de los clientes para una oferta de servicios y percepciones de los clientes del servicio recibido, lo que requiere respuestas para responder preguntas de expectativas y sus percepciones. Al manifestar un uso del servicio percibido sobre (como apuesto al actual) el servicio recibido, hace que la medida ServQUAL sea una medida de la actitud que se relaciona con la satisfacción, pero no la misma.

El modelo ServQUAL asume cinco dimensiones de calidad del servicio, lo cual es otra forma de entender el valor por el cliente. Estas son: Tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; Fiabilidad, capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa; Respuesta, la voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido; Aseguramiento, conocimiento y cortesía

de los empleados y su capacidad de transmitir confianza y seguridad; Empatía, la empresa proporciona cuidado y atención individualizada a sus clientes (Mcknight, 2010)

La metodología ServQUAL implica encuestas a los clientes de acuerdo con dimensiones de servicio predefinidos clave y luego comparar los resultados contra la percepción de una organización excelente en esas mismas dimensiones (Parasuraman et al., 1988; Rust & Oliver, 1994). En este contexto, Mcknight en un estudio sobre el valor que de los usuarios a los diferentes aspectos que involucran la calidad en las bibliotecas, refiere que el hecho de que las preguntas de la encuesta estén pre definidas restringe la información proporcionada por los usuarios, ya que sólo pueden responder a las preguntas que se hacen.

El modelo Servperf, desarrollado por Cronin y Taylor en 1992, utiliza los mismos ítems que el modelo ServQUAL, pero se diferencia en que no obliga al encuestado a responder 2 veces a cada ítem: para conocer sus expectativas y medir la percepción de la calidad del servicio. El modelo utiliza solo la percepción como mejor aproximación a la satisfacción de los usuarios (Universidad de Almería, 2013)

Investor in People y *Charter Mark* o los requisitos de premios como el *Malcolm Baldrige* o el *Australian Business Excellence Framework*, son otros modelos de gestión que han sido usados por bibliotecas universitarias, como también lo son instrumentos como el *Cuadro de Mando Integral* para gestionar los indicadores o *LibQual+TM*, que ha tenido una rápida y amplia difusión como mecanismo de recogida de información sobre la percepción de los usuarios (Martín Gavilán, 2008a).

Para medir calidad del servicio de las bibliotecas se utiliza la “metodología” LibQUAL+ desarrollado por la Universidad de Texas y aplicada en el 2000 de forma experimental en 12 bibliotecas americanas pertenecientes a la *Association of Research Libraries* (ARL), y que posteriormente se ha extendido a diversas bibliotecas norteamericanas y de otros países. Se trata de un cuestionario basado en la metodología de evaluación de calidad de servicios denominada ServQUAL que también tiene su fundamento en la teoría de la brecha, la cual señala que la valoración de la calidad por el usuario se da en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido). Este cuestionario destaca por su alto nivel de validez y confiabilidad (Huamán, Alfaro & Vílchez, 2008; Toledo, Maldonado & López, 2012).

Pinto, Fernández y Gómez-Camarero (2007) presentan la herramienta BiQual para la evaluación y estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias y en particular de Ciencia y Tecnología. Toma como referencia al modelo ServQUAL, basado en los trabajos de Parasuman, Zeithaml and Berry, que permite establecer diagnósticos y estrategias para la toma de decisiones a escala local de la biblioteca; las aportaciones de la herramienta LibQual, desarrollada por la Universidad de Texas, que pretende captar las nuevas necesidades y hábitos de información de los usuarios universitarios e identificar las mejores prácticas de los usuarios, a fin de desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios académicos; y Las aportaciones de las encuestas de satisfacción de la Guía de Evaluación de Bibliotecas, creada por la Agencia Catalana de Calidad para el desarrollo de las autoevaluaciones de bibliotecas universitarias.

La creación de LibQUAL+™ (la versión comercial de la herramienta LIBQUAL inicial), es un ejemplo de cómo ServQUAL ha sido adaptada en un intento de superar las deficiencias percibidas de la utilización del instrumento dentro de la biblioteca y servicios de información. Cook y Heath (2001) desarrollaron LibQUAL bajo los auspicios de la Asociación de Bibliotecas de Investigación en 2000. LibQUAL+™ ofrece recolección de datos, análisis y herramientas de presentación a través de un cuestionario basado en la web, entregado al personal y a los estudiantes que acuden a una biblioteca universitaria. Las preguntas se agrupan en tres dimensiones: -Efecto del servicio: incluyendo la empatía del personal, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad; -Control de la información: incluyendo el alcance de los contenidos puestos a disposición por la biblioteca, la comodidad, la facilidad de navegación, la oportunidad, el equipo disponible y la autosuficiencia; -La Biblioteca como Lugar: incluyendo el espacio utilitario, el edificio como un símbolo y la biblioteca como un refugio. (Brophy, citado por Mcknight, 2010)

Thompson (2009), describe el desarrollo de LibQUAL y LibQUAL+™ (el último es una versión mejorada y marca registrada del primer diseño, que se comercializa en el mercado para servicios de biblioteca en todo el mundo) y su crecimiento en el uso internacional. Las bibliotecas universitarias, en su mayoría, utilizan el instrumento LibQUAL+™. Como había una necesidad de identificar un instrumento adecuado para informar a la institución sobre la toma de decisiones, el autor llevó a cabo los primeros talleres de descubrimiento del valor del cliente en la Biblioteca de la Universidad Deakin (Australia), que precedió a la elaboración de LibQUAL y sus versiones posteriores.

LibQUAL+™ ha tenido un impacto en la investigación de calidad de servicio en las bibliotecas de todo el mundo. Sin embargo, ha habido crítica a LibQUAL por varios autores, que cuestionan la función de eficacia para ayudar a los gerentes a desarrollar excelencia en la organización y la toma de decisiones. A criterio de Mcknight (2010) es que, al igual que con ServQUAL, LibQUAL+™, utiliza preguntas pre-definidas de la encuesta, que se han desarrollado desde la perspectiva del gestor de bibliotecas, no desde la perspectiva del cliente de la biblioteca y cita a Brophy, quien señala que las cuestiones son centradas en una biblioteca, pero no centrada en el cliente.

La calidad de servicio es medida por LibQUAL a través de tres dimensiones (valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información), y tres niveles de servicio (valor mínimo, valor observado y valor deseado); cuyos análisis dan como resultado: una zona de tolerancia, con dos índices (llaman indicadores): adecuación y superioridad (Herrera-Viedma y López-Gijón, 2012). Los indicadores del LibQUAL son para - Valor afectivo del servicio: empatía, interés/motivación, fiabilidad, seguridad; - Biblioteca como lugar: disponibilidad, confortable, acogedor; - Control de la información: cobertura/actualización, recursos informáticos, comodidad, navegabilidad, fácil acceso (Herrera-Viedma y López, 2008b)

Concretando la concepción de LibQUAL+®, se puede definir como es un conjunto de servicios que las bibliotecas utilizan para solicitar, rastrear, entender y actuar sobre las opiniones de la calidad del servicio de los usuarios (LibQUAL, 2013). Complementariamente, es considerado como una “Herramienta que permite observar la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información” (Ferrer & Rey, 2005).

Los Objetivos de LibQUAL (2013) son: - Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario; - Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad; -Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo; -Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas; - Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

LibQUAL+® 2010 contó con el lanzamiento de una versión más corta: el instrumento LibQUAL+® Lite. Esta herramienta más corta utiliza los elementos del método

de muestreo para reunir datos sobre todos los 22 ítems básicos LibQUAL+®; pero cada participante responde sólo a un subconjunto de ítems (sólo ocho de los veintidós ítems principales de la encuesta). En consecuencia, los tiempos de respuesta de la encuesta son reducidos más o menos a la mitad, mientras que la institución participante recibe datos sobre todas las preguntas del instrumento. Las secciones: Local, Resultados y Satisfacción también se reducen. Se pide a los encuestados a presentar los mismos datos demográficos y tendrán la opción de proporcionar comentarios. (Green & Kyrillidou, 2012).

Asimismo, la organización LibQUAL es un modelo de evaluación cualitativo y dispone de un instrumento de satisfacción que contiene 22 preguntas (escala Likert de 1 a 9), cada una conteniendo tres niveles de servicio: Nivel de servicio mínimo (VM): es el valor por debajo del cual el usuario no tolera respecto al ítem que se le está preguntando; Nivel observado (VO): el valor que observa o percibe respecto al ítem que se le está preguntando; Nivel de servicio deseado (VD): valor que el usuario desearía sobre el ítem que se le está preguntando (máximas expectativas).

Una contribución importante de la investigación realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry fue: el concepto e instrumento para, medir la brecha entre lo previsto por los clientes o experiencia de servicio esperado y la percepción de la calidad del servicio que fue realmente recibida. Las brechas o puntajes, entre las expectativas y percepciones, dio como resultado el desarrollo de ServQUAL, un instrumento para cuantificar la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988, 1991).

En el modelo en LibQUAL+ hay dos puntuaciones de brecha de servicios; en la que el servicio de calidad debe tener la puntuación de percepción en algún lugar entre el nivel mínimo de servicio en el extremo más bajo de la escala y el nivel de servicio deseado en el extremo más alto. En este contexto LibQUAL+ presenta tres puntuaciones asignadas a una pregunta del instrumento que se muestra como puntos en una línea. La brecha entre el nivel mínimo y el nivel deseado define lo que la metodología establece como zona de tolerancia (Cook & Maciel, como se citó en (de Brito & Vergueiro, 2013)

Con base a Thompson, Cook y Heath, y Thompson, Cook y Thompson, se considera que LibQUAL+ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y recolección de datos, que se sustenta en la teoría de la brecha, es señalada que la valoración de la calidad por los usuarios se da en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido). Ello permite identi

ficar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias (Huamán, Alfaro & Vílchez, 2008).

3. Variables

- Variable dependiente: Calidad de los servicios:
 - Dimensiones: Valor Afectivo del Servicio
 - Biblioteca como lugar
 - Control de la Información

- Variable independiente: Gestión de los Servicios
 - Dimensiones: Gerencia de los Servicios
 - Prestación de Servicios
 - Infraestructura y Equipamiento

- Variable interviniente: Sexo de alumnos usuarios
 - Biblioteca de Facultad

La operacionalización de variables se presenta en el Anexo A

III METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación

El estudio se corresponde con una investigación descriptiva, de la variante transversal (Alvitres 2000). El diseño de investigación es no experimental, pues no se manipulan las variables deliberadamente, la variable independiente ocurre, pero no se tiene control directo ni se puede influir sobre ésta; en tanto que la dependiente es consecuencia de la independiente. Solo se observan los fenómenos en su ambiente normal para después analizarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

2. Población y muestra

El objeto de estudio lo constituyeron las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, durante el 2013, cuya población fueron 17, que agrupadas por áreas y facultades (Fac) se distribuyeron:

- Fac. Ciencias Biológicas, Fac. Ingeniería Agrónoma, Fac. Ingeniería Zootecnia, Fac. Medicina Veterinaria, Fac. Ingeniería Química e Industrias Alimentarias.
- Fac. Ciencias Físicas y Matemáticas, Fac. Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, Fac. Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Fac. Ingeniería Agrícola.
- Fac. Derecho y Ciencias Políticas, Fac. Ciencias Histórico Sociales y Educación, Fac. Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- Fac. Enfermería, Fac. Medicina Humana.
- Biblioteca Central: Bib. Escuela de Posgrado; Bib. Centro Pre Universitario.

De cada área de las bibliotecas se eligió, al azar, una biblioteca, para coleccionar datos relacionados con la gestión del servicio de bibliotecas; así como para obtener las opiniones de los estudiantes sobre la calidad de servicio de las bibliotecas, resultando elegidas las bibliotecas de las facultades: Ciencias Biológicas, Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, Ciencias Histórico Sociales y Educación, Medicina Humana, y Biblioteca Central.

Todos los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo que fueron usuarios de las bibliotecas también constituyen una población; que se distribuyeron en las cinco áreas de bibliotecas. Asumiendo una probabilidad que se presenten o no los

eventos de calidad ($p = 0,5$, $q = 0,5$), confiabilidad de $\alpha = 0,05$ y un margen de error de 0,04, el tamaño de muestra fue de 749,35 ($n = 750$) estudiantes; y para cada área de bibliotecas, fueron 150 estudiantes, elegidos aleatoriamente.

3. Técnicas e instrumentos de colección de datos

Se gestionó la cooperación de los directores de biblioteca para recabar información sobre los procesos de gestión de los servicios, así como de la calidad de servicio de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; para cuyo efecto se solicitó a la Escuela de Posgrado, se emitieron cartas de apoyo a los directores de las bibliotecas seleccionadas.

La información general: Aspectos Demográficos de la Biblioteca o de los estudiantes se obtuvo a través de la Ficha Aspectos demográficos de los usuarios de bibliotecas (Anexo B). Para obtener información sobre la gestión de calidad de los servicios bibliotecarios se tomaron en cuenta indicadores y estándares (Anexo C) desarrollados por el Comité de Bibliotecas Universitarias de Perú (COBUN, 2011, 2016); sobre cuya base se elaboró el Instrumento Gestión de los Servicios (anexo D), que es un cuestionario de 30 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Gerencia del Servicio (ítems 1 al 12), Prestación de Servicio (ítems 13 al 23), Infraestructura y Equipamiento (ítems 24 y 30). Con el cuestionario se entrevistó al director o responsable de la biblioteca especializada. La alternativa de respuesta fue dicotómica: presencia (Si) o ausencia (No) de cada indicador. El Factor Atención a usuarios de la dimensión Prestación de servicio, fue estudiado a través del instrumento LibQUAL+ constituyendo la variable Dependiente Calidad de los servicios

La validez del instrumento gestión de calidad de los servicios bibliotecarios se realizó por Juicio de Expertos (rúbrica de Escobar & Cuervo, 2008) consistencia interna con Kuder Richardson K-R 20 (Da Silva et al. 2015), a un nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Para valorar la satisfacción de los usuarios sobre el servicio que prestan las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se eligió el Modelo Libqual, que cuenta con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Desarrollado por la Association of Research Libraries (Cook et al. 2006), que es un modelo estándar para medir la calidad de servicios en base a percepciones de los usuarios. Dispone de un instrumento; que al aplicarlo a través de la técnica de la encuesta (para opiniones), se detecta la calidad de los servicios.

La técnica, que también se aplicó en todo el proceso de la investigación, fue el análisis de documentos; para el efecto se revisaron los documentos que las bibliotecas han generado sobre el servicio bibliotecario, particularmente los manuales de usuario y de manera especial las recomendaciones del Comité de Bibliotecas Universitarias de Perú (COBUN, 2008, 2011).

El LibQUAL+ es un instrumento con una metodología estandarizado para la recolección de datos, que se basa en la teoría de la brecha, señalando que la valoración por parte del usuario se da en tres niveles de servicio. Es un cuestionario que consta de 22 preguntas (con una escala Likert de puntuación de 1 a 9), distribuidas en tres dimensiones: Valor afectivo del Servicio referido a empatía, interés, motivación, fiabilidad y seguridad (ítems 1 al 9), la Biblioteca como Espacio referido a disponibilidad, confortable y acogedor (ítems 10 al 14) y Control de la Información aludido a cobertura/actualización, recursos informativos, navegabilidad y fácil acceso (ítems 15 al 22); referido en la ARL (2011). Con este cuestionario se encuestó a los estudiantes que acudieron a las bibliotecas a quienes se solicitó su opinión sobre la calidad de servicio (Anexo F).

Cada ítem de la encuesta de satisfacción se responde a través de tres intenciones (Niveles), con puntuaciones (escala de Likert) de 1 a 9: Nivel de servicio mínimo (VM), que es el valor por debajo del cual el usuario no tolera sobre el ítem consultado; Nivel de servicio observado (VO), valor observado o percibido respecto al ítem preguntado; Nivel de servicio deseado (VD), valor que el usuario desearía sobre el ítem examinado, esto es máximas expectativas. Este cuestionario, que analiza percepciones del usuario, se basa en el modelo de brecha, que permite identificar las zonas de tolerancia (diferencia entre el valor deseado y el valor mínimo) del servicio brindado por las bibliotecas; estas zonas indican en qué extremos se encuentra lo percibido por los usuarios de la biblioteca, en relación al nivel deseado y mínimo obtenido en los resultados de la encuesta LibQUAL+.

La escala LibQUAL+ ha producido de manera constante resultados altamente confiables; pues como se mencionó en Thompson, Kyrillidou y Cook (2008), los coeficientes alfa de Cronbach (α) de LibQUAL+ son muy altos para las tres dimensiones: Valor Afectivo de los Servicios ($\alpha = ,94$), Biblioteca como Espacio ($\alpha = ,89$), Control de Información ($\alpha = ,91$) y para la escala global de 22 ítems ($\alpha = ,96$). El instrumento LibQUAL+, de acuerdo a Kyrillidou, es casi un estándar en el campo de calidad de servicio de bibliotecas, que ha sido validado y el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos (citado en Herrera-Viedma y López-Gijón 2011).

4. Procedimientos para garantizar aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación, se solicitó la autorización de las bibliotecas donde se ejecutó la investigación a través de una carta dirigida a los Decanos involucrados, firmada por el Director de la Escuela de Posgrado de la UNPRG; a la que se adjuntó los documentos: ficha de datos generales del investigador responsable del proyecto de investigación, carta de compromiso firmada por el investigador de cumplir con la entrega de una copia de la tesis, en versión digital.

Se vigiló el respeto hacia la libertad de las personas a fin de cuidar la integridad física, psicológica y social del ser humano, cumpliéndose con el principio ético de respeto, autonomía y libertad de la persona humana, al permitir su participación libre, al informar a los participantes sobre los objetivos, tiempo de la encuesta (alumnos) y entrevista (director/técnicos de biblioteca) y su participación escrita en la investigación. Además, se enfatizó que es voluntaria y que si no desean participar de ella no habrá consecuencias negativas, siendo posible retirarse en cualquier momento. En la publicación del estudio se garantiza que no se expondrá a dominio público datos que permitan identificar a los participantes, siendo ésta de carácter confidencial.

Se invitó a los alumnos y directores/técnicos de las bibliotecas para participar de la investigación mediante la explicación de los fines y beneficios de la misma, aplicándose el cuestionario a los alumnos de manera colectiva (grupos de 6) y para los directores/ técnicos de forma individual. Se les explicó en un lenguaje comprensible a los participantes, exponiendo las indicaciones necesarias para la realización de la prueba, y resolviendo sus dudas. En la presentación del instrumento se indicó que los datos e información solicitada fueron utilizados exclusivamente con fines académicos.

Dentro de los beneficios de la investigación se brinda a las Facultades los resultados de manera individual y en lenguaje comprensible, mediante una copia de la tesis en versión digital, a través de la Escuela de Posgrado. Asimismo, se hizo uso del Consentimiento Informado (Anexo G), el cual vela por el cumplimiento de los aspectos éticos anteriormente referidos.

5. Análisis estadístico de los datos

Los datos recolectados se registraron en una hoja electrónica, para constituir la base de datos, en el programa Excel de Microsoft Office. Los datos fueron analizados para estimar la normalidad de los datos, aplicando el test Kolmogorov Smirnov, del software

estadístico MegaStat - Excel de Microsoft Office. Para el efecto se formuló la hipótesis nula H_0 : Normalidad de la muestra; el análisis estadístico se realizó a un nivel de significación $\alpha = ,05$

Los datos sobre gestión de los servicios bibliotecarios, al ser de carácter cualitativo, fueron procesados como distribución de frecuencias absolutas; para las dimensiones Gestión del Servicio, Prestación del Servicio e Infraestructura y Equipamiento al provenir de una escala dicotómica. Los niveles de gestión fueron determinados en base a los puntos de la escala asignada: 28 a 26 = Muy buena, 25 a 22 = Buena, 21 a 16 = Regular, 15 a 9 = deficiente y 8 a 0 = Mala: Este mismo procedimiento, en forma proporcional a los ítems, se aplicó por dimensión, de acuerdo al número de ítems, para cada Biblioteca de Facultad, como se indica \Rightarrow

Gestión del servicio: Muy buena (MB) 7, Buena (B) 6, Regular (R) 5, Deficiente (D) 4, Mala (M) <4;

Prestación del servicio: Muy buena (MB) 11, Buena (B) 10-9, Regular (R) 8-7, Deficiente (D) 6-4, Mala (M) <4;

Infraestructura y equipamiento: Muy buena (MB) 10, Buena (B) 9, Regular (R) 8-7, Deficiente (D) 6-4, Mala (M) <4.

Para el análisis de la calidad de servicio percibida por los estudiantes, se resalta que el modelo LibQual+ está anotado dentro de una escala Likert con valoración de 1 a 9, siendo 1 el menor grado y 9 el mayor grado. Los resultados sobre calidad de servicio, a través del instrumento LibQUAL, se presentan con las estadísticas promedio, varianza y desviación estándar para los niveles de servicio: mínimo, observado y deseado, por indicador, y dimensión: Valor Afectivo del Servicio, Biblioteca como Espacio y Control de Información.

La Zona de Tolerancia (ZT) es la diferencia entre el valor deseado y el valor mínimo (Herrera-Viedma & López 2008b, Herrera-Viedma & López- Gijón 2008).

La Zona de Tolerancia: $ZT = VD - VM$

Las brechas (promedio) se obtuvieron para:

Adecuación del servicio: $A = VM - VO$

Superioridad del servicio: $S = VO - VD$

Puntuación Mínima deseada: $DM\text{-}Score = A/ZT*(100)$

El procedimiento para estimar los resultados de los diferentes aspectos del modelo calidad del servicio, se analizaron las herramientas para aprender LibQUAL, disponible en su página web (LibQUAL 2016)

El condicionamiento de la calidad de los servicios, por el género de los usuarios y la especialidad de la biblioteca, se realizó a través del análisis cuantitativo del nivel de servicio observado; pues, aunque son datos cualitativos, al considerarse dentro de una escala tipo Likert, se transforman en datos cuantitativos. El procesamiento estadístico para determinar las diferencias entre género y entre las bibliotecas especializadas, se realizó mediante las pruebas de hipótesis: t de promedios y análisis de varianza, respectivamente.

Para cualificar la asociación entre gestión con la calidad de servicio de las bibliotecas, se transformó la valoración cualitativa en porcentaje de la gestión del servicio por dimensión, proporcionalmente con relación a cada ítem del cuestionario; del mismo modo para la calidad de servicio por el modelo LibQUAL+ se utilizó el valor promedio de cada dimensión y luego se obtuvo el promedio de las bibliotecas en estudio, que también fue valorada por cada ítem del instrumento. Se aplicó la herramienta Test Chi-cuadrado de Independencia para tabla de Contingencia, del software estadístico MegaStat - Excel de Microsoft Office. Se formuló la hipótesis nula H_0 : la gestión y la calidad de servicio son independientes.

Los resultados se presentan de manera descriptiva, y también en tablas y figuras. En las tablas sobre calidad de servicio se separan las dimensiones para el promedio, varianza y desviación estándar, expresando en decimales el nivel al que llega la biblioteca en los tres puntos de vista del usuario, lo que permite estimar las brechas de: adecuación, superioridad y zona de tolerancia. Los datos fueron procesados con el programa Excel de Microsoft Office.

Para una mejor información particular de la zona de tolerancia, con la ubicación de los valores: mínimo, observado y deseado, para cada uno de los 22 ítems y dimensiones, se utilizó el gráfico tipo radar, que permite visualizar las percepciones, expectativas y requerimientos mínimos del usuario en círculos. En la calidad de servicio por el método LibQUAL+ de una biblioteca, la línea inmediata al centro del radar es el nivel mínimo necesario; la línea externa del radar es el nivel que espera el usuario para satisfacer sus

necesidades con las fuentes bibliográficas; y la línea que se ubica entre las dos anteriores, es el nivel que percibe el usuario.

IV. RESULTADOS

1. Gestión de los Servicios de bibliotecas

1.1 Validez del instrumento Gestión de los Servicios de Bibliotecas

Para validar el cuestionario Gestión de los servicios de bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuyas respuestas fueron Si/No, se sometió a Juicio de Expertos alcanzó 95% de consistencia, cuyo proceso se indica en los componentes del Anexo 5. La confiabilidad Kuder Richardson K-R 20, aún con un bajo número de bibliotecas consideradas en la muestra, se alcanzó una consistencia interna $K-R 20 = ,85$. Esto condujo a que el instrumento diseñado se reduzca a 28 ítems

1.1 Nivel de gestión de los servicios de las bibliotecas

La gestión de los servicios bibliotecarios se determinó a través de niveles de gestión, valorados por dimensiones sobre el cumplimiento de los indicadores. La gestión de servicios bibliotecarios se determinó por niveles de gestión, valorados globalmente sobre el cumplimiento de los indicadores. La biblioteca mejor valuada fue la BC, con nivel de Gestión Buena; por dimensión las bibliotecas globalmente alcanzaron un nivel de Gestión Regular, pero en Gestión de servicios fue deficiente (Tabla 1).

Tabla 1. Valoración en puntos del nivel de gestión de los servicios bibliotecarios de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Dimensiones	Bi	FIC	CHS	MH	BC	Global	Nivel G
Gestión del Servicio	4	4	3	3	5	3,6	D
Prestación de servicio	5	5	7	7	9	6.6	R
Infraestructura y equipamiento	7	7	7	6	8	7,0	R
Puntaje total	16,0	16,0	17,0	16,0	22,0	17,2	R
Nivel del servicio	R	R	R	R	B	R	

FIC = Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitect.

Bi = Ciencias Biológicas

BC = Biblioteca Central

CHS = Ciencias Histórico Sociales y Educ.

MH = Medicina Humana

Nivel G = Nivel de gestión

Muy buena (MB) 28 a 26, Buena (B) 25 a 22, Regular (R) 21 a 16, Deficiente (D) 15 a 9, Mala (M) <9

La valoración por dimensión se indica en Análisis estadístico de datos

La BC fue la única de las bibliotecas que dispone de infraestructura apropiada para la atención de los alumnos; ofrece algunos talleres de capacitación de usuarios de la Comunidad Universitaria en el conocimiento, uso y aprovechamiento de los recursos

disponibles en las bibliotecas, en sus diferentes formatos; facilitando el acceso a la información especializada, desarrollar habilidades y competencias en la búsqueda y gestión de la información. En promedio solo 35% de alumnos van a las bibliotecas para desarrollar sus tareas o pedir préstamos de libros.

1.2 Descripción de dimensiones en la gestión de servicios de las bibliotecas

En Gestión administrativa de la dimensión Gestión del Servicio, ninguna Biblioteca tiene Comité asesor de biblioteca, ni tampoco tienen políticas misión, visión, objetivos y plan de trabajo a corto y mediano plazo; aunque las bibliotecas Central y de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura refieren disponer de Plan estratégico; y el 60% manual de procedimientos; solo la Biblioteca Central refiere tener Políticas específicas para su desarrollo. En lo que concierne a recursos humanos, de esta misma dimensión, ninguna biblioteca dispone de bibliotecólogo, excepto la Biblioteca Central; pero todas tienen personal Auxiliar de biblioteca (no capacitado) y un profesor que funge como “Director de biblioteca”.

Asimismo, en Recursos humanos, no se analizaron los indicadores: Títulos procesados (número en el año de estudio) ni Tiempo de procesamiento (horas) que establece el COBUN (2008), debido a la heterogeneidad de cumplimiento. Pero, las bibliotecas de Ciencias Histórico Sociales y Educación, y la de Medicina Humana, procesaron 105 y 50 títulos, respectivamente, y cada título lo procesaron en media hora.

En la dimensión Prestación de Servicios, sobre Recursos de información, todas las bibliotecas tienen títulos del material bibliográfico - libros, y 30% realizan evaluación de colecciones, tienen títulos de colecciones seriadas y hacen conservación de material bibliográfico. En Servicios, la Biblioteca Central tienen Página web en línea y realizaron Formación de usuarios, la de Histórico Sociales y Educación tiene web; no tuvieron cooperación con otras bibliotecas, ni realizan Difusión y marketing del material bibliográfico nuevo; pero, todas refieren que los alumnos hacen uso de la biblioteca.

En la dimensión Infraestructura y equipamiento, sobre Infraestructura física todas tienen salas de lectura, oficinas administrativas, pero ninguna tiene sala de depósito; el 40% tienen ambiente para catálogos y sólo el 60% disponen de servicios higiénicos. En Infraestructura tecnológica, todas las bibliotecas refieren tener Red local para acceso a Internet (operativa en la Biblioteca Central) y disponen de computadora para el personal administrativo; el 80% disponen de computadoras para buscar información y 40% tuvieron servicio de fotocopiado; por ninguna biblioteca tuvo computadoras para puesto de lectura.

2. Calidad de los Servicios de bibliotecas

2.1 Distribución normal de las muestras en percepción de calidad de los servicios de las bibliotecas por los estudiantes

El análisis estadístico de distribución normal de los datos sobre la percepción de la calidad de servicio en las cinco bibliotecas en estudio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, realizada a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, presentó resultados que indican aceptar la hipótesis nula ($p = ,366$), decidiendo que se trata de muestras con distribución normal (Tabla 2).

Tabla 2. Estadísticas y curva normal de los datos calidad de servicio de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Estadísticas		Curva normal GOF	
Media	5,160	Chi-cuadrado (GL=8)	7,636
Varianza	1,461	p -valor	,366
Desviación estándar	1,209	E	55,00
n	750	Aceptar H_0 Los datos siguen una distribución normal	

2.2 Efecto del género y especialidad de la biblioteca sobre la calidad de servicio percibida por los usuarios de las bibliotecas

2.2.1 Efecto del género sobre la calidad de servicio

El promedio de las percepciones observadas por los usuarios en la calidad de servicios por el LibQUAL+, de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, indican un mayor valor a las opiniones de los hombres sobre la calidad de servicio. Sin embargo, para determinar la condición de género con el Programa Excel, primero se determinó las varianzas, y en función de esto se aplicó la prueba t de promedio suponiendo varianzas iguales, cuyo resultado ($p = ,149$) permite decidir que no existen diferencias significativas entre las percepciones promedio de mujeres y hombres (Tabla 3).

Tabla 3. Estadísticas y prueba de hipótesis para percepciones por género de usuarios sobre calidad de servicio de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Estadísticas	Varianzas		Promedios	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Varianza / Promedio	1,444	1,472	5,094	5,221
n	361	389	361	389
F estad / t estadístico	1,019		1,444	
F crítico / t crítico	1,186		1,963	
p - valor	0,427		0,149	
	$H_0: \sigma^2_{\sigma} = \sigma^2_{\varphi}$ Aceptar H_0		$H_0: \mu_{\sigma} = \mu_{\varphi}$ Aceptar H_0	

Al no existir diferencias significativas en la percepción de la calidad de servicio entre mujeres y hombres, condujo a que los análisis posteriores se realicen sin considerar el género de los usuarios de bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

2.2.2 Efecto de la especialidad de biblioteca en la calidad de servicio

En el análisis de calidad de servicio de las bibliotecas involucradas en el estudio cinco bibliotecas, cuyos valores promedio indica un mayor valor de las opiniones para las bibliotecas especializadas de Biología y Ciencias Histórico Sociales y Educación y el menor valor para la biblioteca especializada de Ing. Civil, Sistemas y Arquitectura; esta misma situación de variación de valores se presentó con las varianzas.

Para determinar diferencia de la percepción observada de los usuarios entre bibliotecas especializadas, se aplicó la prueba análisis de varianza con el programa Excel. Los resultados de la prueba F de varianzas, presentados en la Tabla 4, indican que hay suficientes evidencias entre las varianzas de las bibliotecas especializadas, que permite decidir haber diferencias significativas ($p = 2,31\text{E-}198$) de la percepción de la calidad de servicio promedio entre bibliotecas. Bajo estos resultados, los análisis posteriores se realizaron para cada biblioteca especializada.

Tabla 4. Estadísticas y prueba de hipótesis de análisis de varianza para percepciones observadas de usuarios por especialidad de biblioteca, sobre calidad de servicio de bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Biblioteca Especializada	Promedio	Varianza
Biología	6,097	2,908
Ing. Civil, Sistemas y Arquitectura	5,176	1,106
Cs. Histórico Sociales y Educación	5,354	3,026
Medicina Humana	5,765	1,311
Biblioteca Central	5,851	,846
Prueba estadística Análisis de Varianza		
$F_{\text{estad}} = 253,710$	$F_{\text{crítico}} = 2,372$	$p\text{-valor} = 6,67\text{E-}212$
Ho: Varianzas Iguales		Decisión: No Aceptar Ho

2.3 Niveles de calidad de servicio por dimensiones de LibQUAL+, de biblioteca especializada

4.1 Biblioteca Especializada de Biología

Los usuarios de la Biblioteca Especializada de Biología para la dimensión Valor afectivo percibieron una puntuación promedio observada de 6,491, ubicada entre las puntuaciones mínimas y deseadas (Tabla 5 A). Todos los reactivos de esta dimensión presentaron varianza menor (2,612) promedio, respecto a las otras dimensiones.

Para la dimensión Biblioteca como espacio el valor observado percibido por los estudiantes fue menor que de la dimensión Valor afectivo (Tabla 5 B); sin embargo, en esta dimensión la varianza de los cinco reactivos fue mayor.

Para la Dimensión Control de la información, la valoración asignada por los alumnos fue aún menor que para las otras dos dimensiones; particularmente se presentó una disminución pronunciada en el ítem 15 referido a suscripción a revistas científicas, también observado en los niveles mínimo y observado. La varianza del nivel de servicio observado fue superior que en las otras dos dimensiones (Tabla 5 C).

De manera global, involucrando todos los ítems de las dimensiones en la valoración de la calidad de servicio por el modelo LibQUAL+, el valor promedio observado fue 6,097 (Tabla 5 D).

Tabla 5. Estadísticas por dimensiones, niveles y brechas medidas con LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca de Biología de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A. Dimensión Valor afectivo (VA) del servicio

Estadísticas	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	5,059	6,491	7,844		
Varianza	1,864	2,612	,886	1,433	-1,353
Desv. estándar	1,352	1,614	,940		

B. Dimensión Biblioteca como Espacio (E)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,645	6,051	7,389		
Varianza	2,125	2,817	1,278	1,405	-1,339
Desv. estándar	1,457	1,676	1,127		

C. Dimensión Control de la información (C)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,271	5,682	7,156		
Varianza	2,635	2,897	,883	1,411	-1,474
Desv. estándar	1,606	1,699	,902		

Adecuación Superioridad son promedios

D. Biblioteca Especializada de Biología, Global (G)

Estadística	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,678	6,097	7,491	1,418	-1,394

- Brecha Adecuación del servicio

La adecuación al servicio (A) es una brecha que, como índice, revela en qué medida el servicio ofrecido por la biblioteca es o no satisfactorio, y cuya valoración depende de las puntuaciones observadas y las mínimas requeridas.

Para la Biblioteca Especializada de Biología, el estudiante percibe como satisfactorio los servicios de las tres dimensiones, cuyos resultados fueron: $AVA = 1,433$, $AE = 1,405$ y $AC = 1,411$, para Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente. El nivel de valoración para el conjunto de los 22 indicadores del modelo LibQUAL+, también resultó con una puntuación global adecuada: $AG = 1,394$, para toda esta Biblioteca Especializada de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Tabla 5).

- Brecha Superioridad del servicio

La superioridad del servicio (S) es otra brecha, cuyo índice revela en qué medida el servicio ofrecido por la biblioteca es de calidad, y cuya valoración depende de las apreciaciones de los valores observados menos los valores deseados.

El estudiante que frecuenta la Biblioteca Especializada de Biología no percibe estar recibiendo un servicio no de calidad, pues los índices de superioridad son negativas en todas las dimensiones, y por consiguiente de manera global en el conjunto de los 22 indicadores del modelo LibQUAL+. Los índices de superioridad variaron entre $SE = -1,339$ y $SC = -1,474$, correspondientes a las dimensiones Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente (Tabla 5).

- Brecha Zona de tolerancia

Las puntuaciones medias obtenidas en lo señalado por los usuarios de la biblioteca, sobre el conjunto de indicadores del modelo LibQUAL+ en los niveles deseado y mínimo, constituye la brecha Zona de Tolerancia (ZT); la cual evidencia en qué extremos se encontraron las percepciones de los alumnos. Los resultados se presentan en la Figura 1.

La Zona de tolerancia fue relativamente amplia, correspondiendo los valores promedio a: $ZTA = 2,786$, $ZTE = 2,744$ y $ZTC = 2,885$, para las dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente. La Zona de tolerancia Global media fue $ZTG = 2,812$. Los niveles que evidencian la Zona

de tolerancia se indican en la Figura 3; observándose que en la dimensión Control de la información, los niveles disminuyeron ostensiblemente.

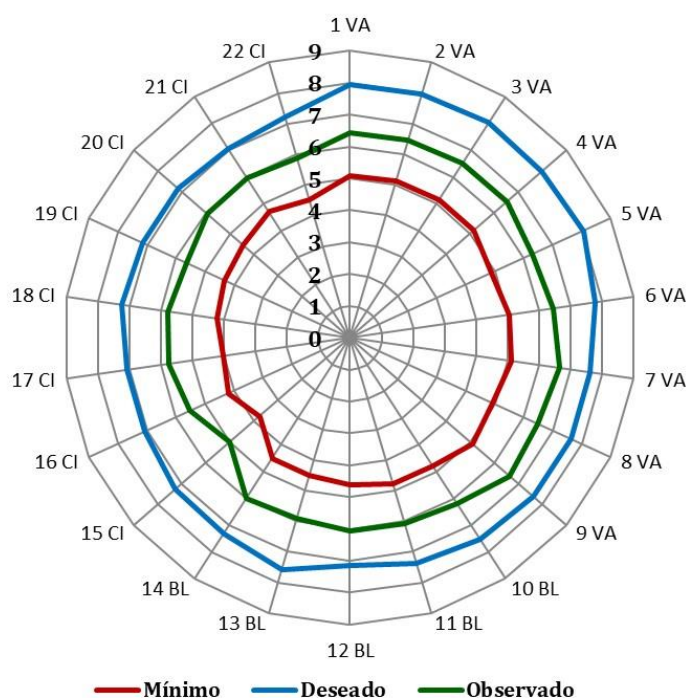


Figura 1. Zona de tolerancia, medidas por el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de Biología, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

4.2 Biblioteca de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura

Los alumnos usuarios de la Biblioteca de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, en lo que respecta a la dimensión Valor afectivo, la valoración del nivel observado percibida en promedio fue el mayor valor (5,283) de las tres dimensiones. (Tabla 6 A). La varianza promedio para esta dimensión fue 1,041.

En la dimensión Biblioteca como espacio, la percepción de los alumnos presentó un valor ligeramente menor que la dimensión Valor afectivo (Tabla 6 B); asimismo, la varianza fue menor.

Para la Dimensión Control de la información la valoración observada señalada por los alumnos, fue la menor de las tres dimensiones (Tabla 6 C). La varianza fue superior que la dimensión biblioteca como espacio.

Para la biblioteca en su conjunto la calidad de servicio por el modelo LibQUAL+, el valor del nivel observado Global requeridos por los usuarios fue 5,176 (Tabla 6 D).

- Brecha Adecuación del servicio

En la Biblioteca Especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, el estudiante percibió la Adecuación (A) como apropiada, y con el mayor valor el servicio de la dimensión: Valor afectivo del servicio $AVA = 1,099$ y el menor valor para la dimensión Control de la información $AC = 0,847$. El nivel de valoración del cuestionario del modelo LibQUAL+ para la biblioteca en conjunto, alcanzó una puntuación global de $AG = 0,984$, para esta Biblioteca Especializada (Tabla 6).

Tabla 6. Estadísticas por dimensiones, niveles y brechas medidas con LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A. Dimensión Valor afectivo (VA) del servicio

Estadísticas	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,184	5,283	7,051		
Varianza	1,898	2,414	1,875	1,099	-1,768
Desv. estándar	1,371	1,547	1,266		

B. Dimensión Biblioteca como Espacio (E)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,208	5,204	7,081		
Varianza	2,014	2,265	1,904	,996	-1,877
Desv. estándar	1,419	1,503	1,503		

C. Dimensión Control de la información (C)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,191	5,038	6,874		
Varianza	2,136	2,585	1,834	,847	-1,837
Desv. estándar	1,355	1,597	1,336		

D. Biblioteca Especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, Global (G)

Estadística	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,192	5,176	6,994	0,984	-1,818

Adecuación Superioridad son promedios

- Brecha Superioridad del servicio

Los estudiantes que frecuentan esta Biblioteca Especializada perciben no estar recibiendo un servicio de calidad relativa a buena, a través de índices de Superioridad (S), con el menor valor en la dimensión Valor afectivo $SVA = -1,768$, y el mayor valor en Biblioteca como espacio $SE = -1,877$. Para la biblioteca global en los 22 indicadores del modelo LibQUAL+ el índice de superioridad fue $SG = -1.818$ (Tabla 6).

- Brecha Zona de tolerancia

La Zona de tolerancia fue relativamente amplia, con los valores promedio: $ZTA = 2,867$, $ZTE = 2,873$ y $ZTC = 2,683$, para las dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente. La Zona de tolerancia global media fue $ZTG = 2,802$. Los niveles que evidencian la Zona de tolerancia se indican en la Figura 2.

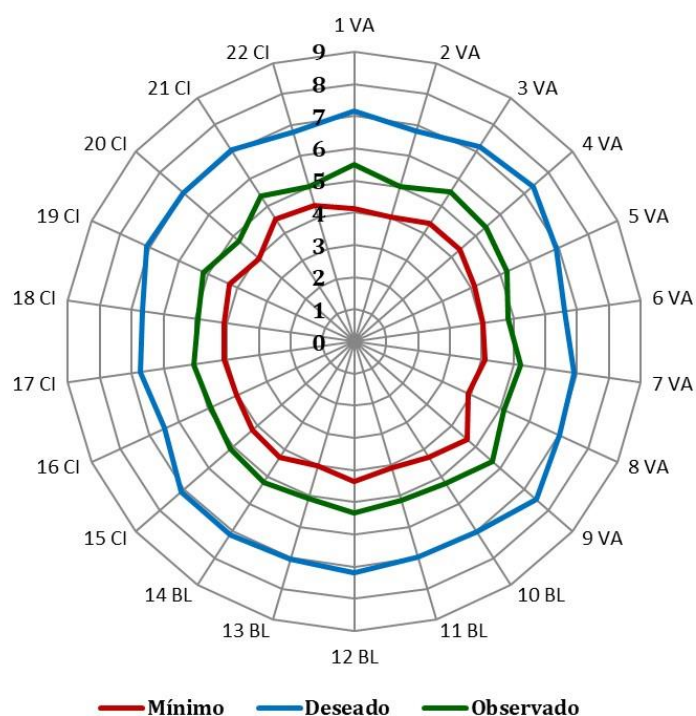


Figura 2. Zona de tolerancia, medidas por el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

4.3 Biblioteca de Ciencias Histórico Sociales y Educación

Los usuarios de la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación en la dimensión Valor afectivo aprecian una valoración promedio observada ubicada en una puntuación observada de 5,451, con el valor más alto, de las tres dimensiones, y también en el nivel deseado (Tabla 7 A).

En la dimensión Biblioteca como espacio, la percepción de los alumnos presentó un valor ligeramente menor que la dimensión Valor afectivo (Tabla 6 B); asimismo, la varianza fue menor.

En la Dimensión Control de la información, la valoración anotada observada por los alumnos tuvo una puntuación que fue la más baja: 5,196, de las tres dimensiones, y también lo fue para los niveles mínimo y deseado (Tabla 7 C). Considerando todos los ítems de las dimensiones en la valoración de la calidad de servicio por LibQUAL+, de manera global el valor observado se ubicó en 5,354 (Tabla 7 D).

Tabla 7. Estadísticas por dimensiones, niveles y brechas medidas con LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A. Dimensión Valor afectivo (VA) del servicio

Estadísticas	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,609	5,451	7,042		
Varianza	1,904	2,745	2,113	,842	-1,591
Desv. estándar	1,379	1,653	1,452		

B. Dimensión Biblioteca como Espacio (E)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,725	5,432	6,845		
Varianza	2,104	3,311	2,314	,707	-1,413
Desv. estándar	1,449	1,818	1,484		

C. Dimensión Control de la información (C)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,510	5,196	6,638		
Varianza	2,209	3,184	2,532	,686	-1,442
Desv. estándar	1,484	1,765	1,582		

Adecuación Superioridad son promedios

D. Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación, Global (G)

Estadística	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,598	5,354	6,850	,756	-1,496

- Brecha Adecuación del servicio

El estudiante de la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación, percibió como adecuados (A) los servicios de las tres dimensiones, cuyos resultados fueron: AVA = ,842, AE = ,707 y AC = ,686, con los más altos y bajos en las dimensiones Valor afectivo del servicio y Control de la información, respectivamente. El nivel de valor observado para los 22 indicadores del modelo LibQUAL+, obtuvo una puntuación global adecuada: AG = ,756, para toda esta Biblioteca (Tabla 7).

- Brecha Superioridad del servicio

El estudiante que frecuenta la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación percibió no estar recibiendo un servicio relativo de calidad, con valores de $SVA = -1,591$, $SE = -1,413$ y $SC = -1,442$, con los valores negativos más altos y bajos en las dimensiones Valor Afectivo del servicio y Biblioteca como espacio. Para biblioteca Global el índice de superioridad fue: $SG = -1,496$ (Tabla 7).

- Brecha Zona de tolerancia

La Zona de tolerancia fue relativamente amplia, correspondiendo los valores promedio a: $ZTVA = 2,433$, $ZTE = 2,120$ y $ZTC = 2,131$, para las dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente; la Zona de tolerancia Global media fue: $ZTG = 2,252$. Los niveles que evidencian la Zona de tolerancia se indican en la Figura 3; cuyos niveles observado y deseado presentaron una figurada disminución.

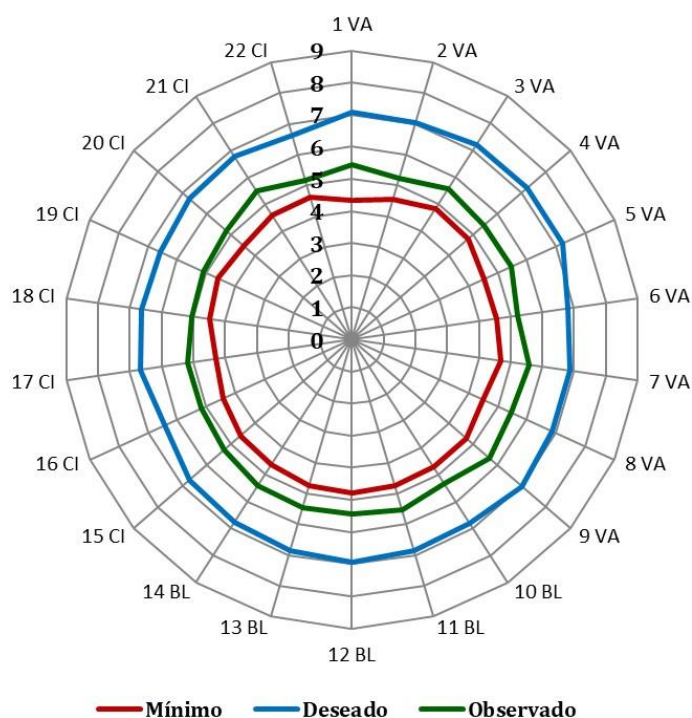


Figura 3. Zona de tolerancia, medidas por el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

4.4 Biblioteca de Medicina Humana

En la Facultad de Medicina Humana los alumnos usuarios valoraron la dimensión Valor afectivo, en el nivel observado con un promedio de 6,187 (Tabla 8 A), que fue el más alto de las dimensiones.

En la dimensión Biblioteca como espacio, la percepción de los alumnos presentó el menor valor observado de las dimensiones, que fue 5,645 (Tabla 8 B); pero la varianza fue la más alta. La Dimensión Control de la información, obtuvo una valoración observada de 5,889, y con la menor varianza (Tabla 8 C). Para los 22 ítems de la calidad de servicio por el modelo LibQUAL+ global, el valor observado alcanzó un promedio observado de 5,955 (Tabla 8 D).

Tabla 8. Estadísticas por dimensiones, niveles y brechas medidas con LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A. Dimensión Valor afectivo (VA) del servicio

Estadísticas	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	5,193	6,187	8,003		
Varianza	1,515	1,040	1,100	,993	-1,816
Desv. estándar	1,240	1,016	1,048		

B. Dimensión Biblioteca como Espacio (E)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	5,092	5,645	7,609		
Varianza	1,348	1,216	0,970	,553	-1,964
Desv. estándar	1,156	1,099	0,983		

C. Dimensión Control de la información (C)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,991	5,889	7,346		
Varianza	0,945	0,714	,754	,898	-1,457
Desv. estándar	0,926	0,837	,837		

Adecuación Superioridad son promedios

D. Biblioteca Especializada de Medicina, Global

Estadística	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	5,097	5,955	7,675	,859	-1,719

- Brecha Adecuación del servicio

El estudiante de la Biblioteca Especializada de Medicina Humana percibe adecuados los valores medios observados presentándose en la dimensión Valor afectivo, la

mayor puntuación $AVA = ,993$, pero en la Biblioteca como Espacio se obtuvo el menor valor $AE = ,553$. La Adecuación por el instrumento del modelo LibQUAL+ en conjunto, alcanzó con una puntuación global $AG = ,859$ (Tabla 8 D).

- Brecha Superioridad del servicio

El estudiante percibe no estar recibiendo un servicio con superioridad, en todas las dimensiones, pero con el menor índice negativo en Control de la información $SC = -1,457$. La superioridad global para los 22 indicadores del modelo LibQUAL+ alcanzó una puntuación de $SG = -1,719$ (Tabla 8 E).

- Brecha Zona de tolerancia

La Zona de tolerancia (ZT) fue relativamente amplia, correspondiendo los valores promedio a: $ZTVA = 2,810$, $ZTE = 2,517$ y $ZTC = 2,355$, para las dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información, respectivamente. La Zona de tolerancia global media fue $ZTG = 2,578$. Los niveles que evidencian la Zona de tolerancia se indican en la Figura 4; cuyos valores mínimo y observado están muy cercanos, y el nivel observado hay disminución de los valores, aunque hubo incremento en los tres últimos indicadores de la dimensión Valor afectivo.

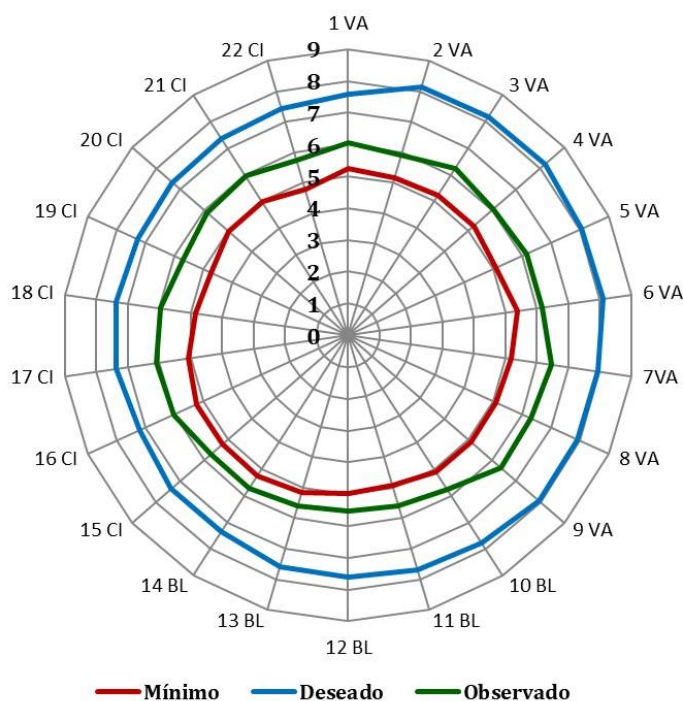


Figura 4. Zona de tolerancia, medidas por el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Especializada de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

4.5 Biblioteca Central

Los usuarios de la Biblioteca Central, los en la dimensión Valor afectivo, percibieron en el nivel observado una puntuación promedio de 5,869 (Tabla 9 A), que fue similar al de las otras dimensiones.

En la dimensión Biblioteca como espacio el valor medio del nivel observado fue relativa mente el de menor valor con 5,823 (Tabla 9 B). Por el contrario, en la dimensión Control de la información fueron superiores los valores promedio del nivel observado 5,926 (Tabla 9 C). En la Biblioteca Central la valoración de la calidad de servicio por el modelo LibQUAL+, de manera global alcanzó el valor promedio 5,879 (Tabla 7 D).

Tabla 9. Estadísticas por dimensiones, niveles y brechas medidas con LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A. Dimensión Valor afectivo del servicio (VA)

Estadísticas	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,958	5,869	7,722		
Varianza	1,192	,764	1,037	,911	-1,853
Desv. estándar	1,084	,870	1,016		

B. Dimensión Biblioteca como espacio (E)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,628	5,823	7,899		
Varianza	1,120	,832	,959	1,195	-2,076
Desv. estándar	1,035	,896	,977		

C. Dimensión Control de la información (C)

Estadísticas	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,517	5,926	7,862		
Varianza	1,090	,755	1,051	1,409	-1,936
Desv. estándar	1,041	,867	1,023		

D. Biblioteca Central, Global

Estadística	Niveles de Servicio			Brechas	
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Media	4,722	5,879	7,813	1,157	-1,934

- Brecha Adecuación del servicio

El estudiante de la Biblioteca Especializada de Medicina Humana percibe adecuados los valores medios observados encontrándose en la dimensión Valor afectivo, la menor

puntuación AVA = 0,911, y por el contrario el mayor valor se calculó en la dimensión Control de información AC = 1,409. La Adecuación por el instrumento del modelo LibQUAL+ en conjunto, alcanzó con una puntuación global AG = 1,157 (Tabla 8).

- Brecha Superioridad del servicio

En la Biblioteca Especializada de Medicina Humana el estudiante percibe no estar recibiendo un servicio con superioridad, en todas las dimensiones, con el mayor índice negativo en Biblioteca como espacio SC = -2,076. La superioridad en las demás dimensiones y en la Biblioteca Global los valores fueron similares (Tabla 9).

- Brecha Zona de tolerancia

La Zona de tolerancia (ZT) fue amplia, con el valor promedio más alto en la dimensión Control de la información ZTC = 3,345 y la menor puntuación en Valor afectivo ZTVA = 2,764; para la dimensión Biblioteca como espacio fue, ZTE = 3,271, y para la Biblioteca Central Global fue ZTG= 3,091. Los niveles que evidencian la Zona de tolerancia se indican en la Figura 5; cuyos niveles observado y deseado se distribuyen de manera homogénea; el nivel mínimo se percibió disminuido en las dimensiones Biblioteca como espacio y Control de la información.

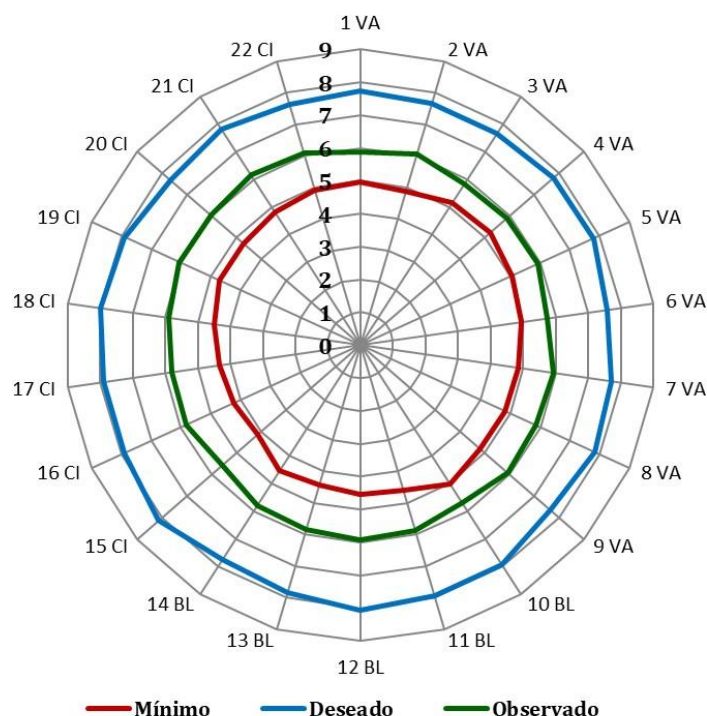


Figura 5. Zona de tolerancia, medidas por el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

2.4 Benchmarking

Nivel de servicio Observado

Los niveles de respuesta con el Instrumento LibQUAL+ indican cuan cerca o lejos está el promedio del nivel de servicio observado; el mismo que, de acuerdo a la escala Likert aplicada, varía entre 1 y 9, y que en promedio tendría un valor de 5, esto es ni buena ni mala calidad de servicio). En esta acotación, en el análisis de benchmarking para el promedio del *nivel de servicio observado*, la mejor percepción se presentó en la dimensión Valor afectivo (6,491) y Biblioteca como espacio (6,051) de la Biblioteca Especializada de Biología; en tanto que para la dimensión Control de la información el valor de mejor percepción (5,926) de este nivel se percibió en la Biblioteca Central. La biblioteca Especializada menos valorada fue de la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, en los tres niveles: Valor afectivo, Biblioteca como espacio y Control de la información.

Brecha Adecuación

La Adecuación del servicio indica si el servicio que se presta es apropiado o no; así que el servicio será adecuado en caso el que el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, y para las tres dimensiones los usuarios percibieron que todas las bibliotecas de la UNPRG mostraron adecuación. La mejor adecuación se percibió en la dimensión Valor afectivo del servicio (1,433) en la Biblioteca Especializada de Biología, y asimismo de manera global en esta biblioteca (1,418); un alto valor adecuado percibieron también los usuarios de la Biblioteca Central en la dimensión Control de la información (1,409); la menor adecuación se percibió en la dimensión Biblioteca como espacio (,553) en la Biblioteca Especializada de Medicina y de manera global (,756) en la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación. Se debe tener presente que, a mayor valor obtenido, mayor es la Adecuación del servicio.

Brecha Superioridad

La superioridad del servicio indica la calidad de servicio ofrecido, analizados a través de los niveles de servicio observado y deseado; a mayor valor del indicador obtenido, mayor superioridad (calidad) indica el servicio ofrecido por la biblioteca. El análisis de Benchmarking sobre superioridad, en las tres dimensiones del modelo LibQUAL, indica que en ninguna dimensión ni ninguna biblioteca muestra índices de superioridad, Sin embargo, los menores valores negativos se percibieron en la Biblioteca Especializada de Biología (entre -1,339 y -1,474), excepto en la dimensión Control de la información que se presentó en la Biblioteca Especializada de Ciencias Histórico Sociales y Educación (-1,442); por el contrario, los mayores valores negativos en todas las dimensiones y global, se presentaron en la Biblioteca Central (entre -1,853 y -2,076)

Brecha Zona de Tolerancia

El espacio que el usuario tolera todo lo que está entre el nivel de servicio mínimo hasta el nivel de servicio deseado por el usuario identifica la Zona de Tolerancia; cuyo nivel de servicio observado identifica la Adecuación y la Superioridad del Servicio, dependiendo de su posición dentro o fuera de la Zona de Tolerancia del modelo LibQUAL. El análisis de Benchmarking por dimensión, indica que en la Biblioteca Central se alcanzaron los mayores índices de Tolerancia (entre 3,345 y 3,091) excepto en la dimensión Valor afectivo (2,867) que se presentó en la Biblioteca de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura. Los menores valores de índice de Tolerancia, en todas las dimensiones y global, se percibieron en la Biblioteca Ciencias Histórico Sociales y Educación (entre 2,433 y 2,120)

Brecha Puntuación Mínima Deseada – DM-Score

El porcentaje conseguido de lo que desea el estudiante, respecto de la calidad de servicio que ofrecen las bibliotecas, se estimó mediante el valor de la Puntuación Mínima Deseada = DM – Score (DMS) que en porcentaje, se determinó para cada Biblioteca Global. El análisis de benchmarking, entre las bibliotecas, se realizó a través de este índice, que revela el porcentaje percibido por el alumno sobre la calidad de servicio que ofreció la biblioteca. La figura 6 indica que la mayoría de bibliotecas

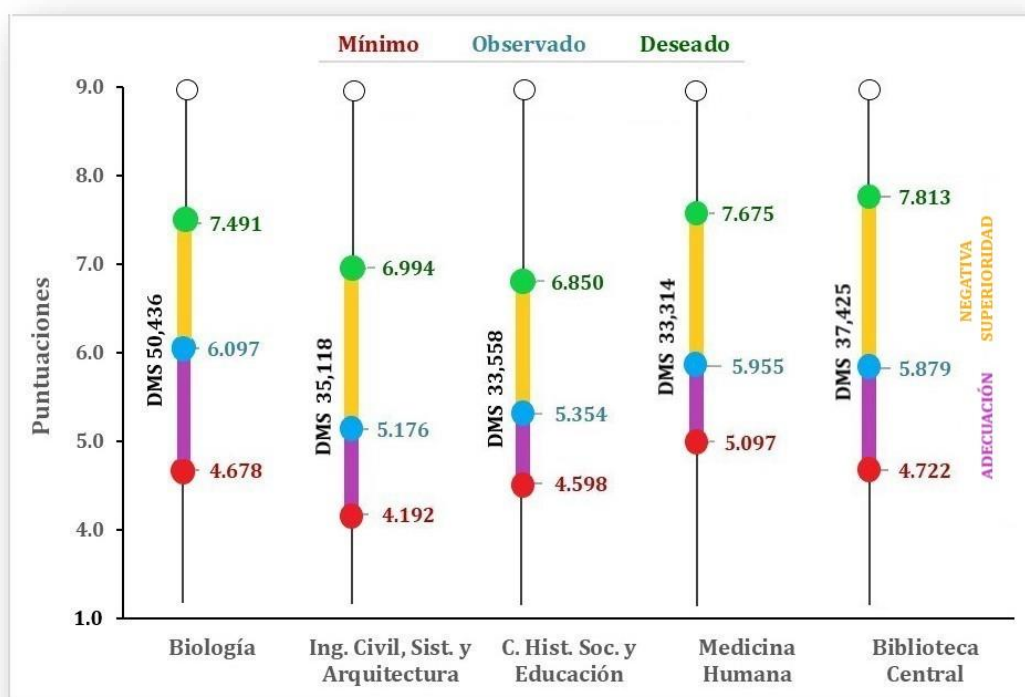


Figura 6. DM-Scor y niveles de servicio con el modelo LibQUAL+ sobre calidad de servicio de la Bibliotecas Especializadas y Central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

solo alcanzan un poco más del 33% de satisfacción total del usuario; de este grupo, la mejor ubicada es la Biblioteca Central que supera el 37%. De manera particular la Biblioteca Especializada de Biología (50,436%) está más cerca de conseguir la satisfacción deseada (100%) del usuario; a fin de conseguir, en opinión del alumno, un servicio de calidad.

3. Asociación de la gestión con la calidad de servicio de las bibliotecas

Las variables agrupadas por sus dimensiones: Gestión del Servicio (Gestión del Servicio, Prestación del servicio, e Infraestructura y equipamiento, como promedio de frecuencias positivas) y Calidad de Servicio (Valor afectivo del servicio, Biblioteca espacio y Control de la Información, como frecuencias promedio de valores de la escala Likert observados) fueron analizadas a través de la prueba de hipótesis Chi cuadrado independencia de criterios (H_0 : Las variables son independientes). Los resultados se indican en la Tabla 9.

Tabla 9. Tabla de Contingencia para Gestión del Servicio y Calidad de Servicio por dimensión, y prueba Chi-cuadrado de Independencia para las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Variables	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Gestión del Servicio	7,347	5,455	7,000
Calidad de Servicio	5,423	5,191	4,976

$$\chi^2 \text{ estadístico} = ,139 \quad \chi^2 \text{ crítico} = 5,99 \quad p\text{-valor} = ,987$$

Los resultados de Test Chi-cuadrado de Independence permite aceptar la hipótesis H_0 , indicando que la Calidad de Servicio no está asociada con la Gestión del Servicio de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; evidenciando que cada variable: Gestión del Servicio y Calidad de Servicio, son desarrollados sin ninguna conexión entre ellos.

V. DISCUSIÓN

En la era del conocimiento no se concibe a una Universidad sin que disponga de una biblioteca universitaria central y otras bibliotecas, como las especializadas por facultad en la Universidad de estudio, pues es esencial para las actividades científicas, académicas y sociales de una Universidad, que de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, se corresponden con: investigación, formación profesional y responsabilidad social, esencialmente; es en este análisis que sobre la biblioteca universitaria dice Navarro (citado en Navarro et al., 2012) “...es preciso entender la biblioteca como espacio del saber y del conocimiento” (p. 1).

La Biblioteca Universitaria es una unidad académica cuya naturaleza está en relación a la formación profesional y a la investigación, poniendo a disposición de los usuarios la información actualizada para la generación y transformación del conocimiento, y aplicando las tecnologías de información y comunicación se relaciona con los usuarios de modo presencial y virtual.

En este argumento las bibliotecas, central o especializadas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, uno de los aspectos más importantes de los ambientes es la satisfacción de la demanda del usuario, por tal motivo se enfatiza la trascendencia de la evaluación como herramienta, para que el Comité de Biblioteca o bibliotecario, de estas unidades de información, planifique y decidan las acciones a fin de alcanzar esta competencia.

A las redes de unidades de información de una Universidad, el SINEACE (2016) denomina Sistema de Biblioteca, a las que considera como: “conjunto de normas y procedimientos que tienen por objetivo aplicar los principios de la mejora continua (planificar, hacer, verificar, actuar) para garantizar la satisfacción de los usuarios de la(s) biblioteca(s) de la institución. Puede incluir el apoyo de herramientas informáticas” (p. 35)

Las bibliotecas universitarias desde la primera década del Siglo XXI, como dice González y Molina (2008), está inmersa en un cambio de paradigma en el modelo de gestión, debido al desarrollo de las TIC; ahora las bibliotecas se han convertido en centros

para el aprendizaje y la investigación y forman parte de los procesos de la calidad y la evaluación.

Con los nuevos cambios en las TIC se están desarrollando las bibliotecas digitales, por lo que se tienen que reorientar la prestación de servicios a una más personalizada que ayude a los alumnos a desarrollar los trabajos, es en este contexto que en algunos países como España, las bibliotecas se han convertido en las CRAI – Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

En el aprendizaje por competencias el modelo educativo se orienta al aprendizaje, con base en el alumno y en este engranaje las diferentes formas de biblioteca se vuelven el centro de este proceso, ya que como dice Lau (2002) se convierte en laboratorio de ideas, centro de conocimientos y espacio ideal para aprender. “En estos esquemas, la construcción del conocimiento debe hacerla el estudiante -aprendedor-, bajo la guía u orientación del profesor, que actúa como facilitador del proceso y de toda la estructura que apoya el aprendizaje.” (p. 4)

Oliveira (2010) resalta que la biblioteca universitaria debe servir de apoyo a los contenidos impartidos en cada curso ofrecido por la institución en la que está inserta, los cuales deben estar debidamente descritos en los proyectos políticos y pedagógicos. La biblioteca universitaria debe también apoyar la investigación técnico-científica, siempre gravitando en el trípode: enseñanza, investigación y extensión.

La formación profesional no se puede concebir sin la participación efectiva de la biblioteca universitaria, y en la actualidad tampoco entender su contribución sin la intervención de las TIC como herramienta que ha apuntado la concepción, procesos y formas que las bibliotecas presenten los servicios de las fuentes bibliográficas impresas, así como de aquellas digitalizadas a través de los diferentes soportes y plataformas tecnológicas. Esta circunstancia hace que, dentro del aprendizaje constructivista y auto aprendizaje, la biblioteca intervenga ofreciendo espacios para el estudio y principalmente las fuentes bibliográficas y otros servicios, como parte consustancial de la formación profesional de los estudiantes.

En este contexto, Fushimi dice que algunos de los objetivos para realizar evaluación en la biblioteca son: establecer niveles de rendimiento de los servicios; comparar este nivel de rendimiento con otras bibliotecas o servicios similares; justificar la existencia

de la propia biblioteca; identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los servicios y, medir el grado de cumplimiento de objetivos previamente establecidos (citado en Verdugo, 2015).

Como la universidad debe estar orientada hacia las necesidades educativas, culturales, científicas y tecnológicas del país, las bibliotecas deben trabajar con orientación a esos objetivos, condiciones que son la finalidad fundamental de la universidad. Por eso, las bibliotecas deben participar activamente en el sistema educativo desarrollado por la universidad, y no tiene sentido tener universidades desvinculadas de la realidad socioeconómica; asimismo, las bibliotecas universitarias sólo deben existir si están en armonía con los programas de enseñanza e investigación de las facultades a las que pertenecen. Es en este juicio realizado por Gomes y De Sousa, la biblioteca universitaria tiene la función de proveer la infraestructura bibliográfica, documental e informacional de apoyo a las actividades desempeñadas por la universidad (Ferreira, citado en Gomes & De Sousa, 2015).

La trascendencia de las unidades de información se sustenta en estándares de calidad, bien reflejada por el COBUN (2008), que para las universidades de Perú, así como para la mayoría de instituciones académico - científicas, toma como base la Norma ISO 11620, cuyo propósito indicada en la definición de una Biblioteca es: "...mantener un acervo documental y facilitar, mediante el trabajo de su personal, el uso de sus colecciones para satisfacer las necesidades de información, investigación, educación y recreación de sus usuarios" (p. 9)

Las principales metodologías de evaluación de sistemas de gestión de la calidad de bibliotecas se basan en una serie de normas: ISO, la Norma ISO 11620 (2014), que tiene indicadores de evaluación de rendimientos para bibliotecas; el EFQM (European Foundation for Quality Model); la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), que es una fundación estatal española; el Cuadro de Mando Integral, entre otras.

A fines del siglo pasado se desarrolló el modelo ServQUAL que aplica una metodología que considera dos niveles, y cuya diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones (modelo brechas) respecto a un servicio, pueden constituir una medida de la calidad de un servicio institucional y empresarial, aplicado también para evaluar la calidad de bibliotecas. Este modelo sirvió de base para construir el modelo

LibQUAL, herramienta de evaluación de la calidad de bibliotecas que mide el grado de satisfacción de los usuarios, considerando tres niveles (mínimo, observado y deseado) y también se basa en el modelo de brechas.

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales, en coordinación con la Red de Bibliotecas, solicitaron a la Dirección Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú la autorización del documento “Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias”, que fue aprobado por Resolución Directoral N° 145-2008 (junio 8 de 2008). Asimismo, a través del Informe Técnico N 023-2014-BNP/SNB/CCRBEE-DEBAE (octubre 17 de 2015) la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Académicas Especializadas, solicitó la aprobación de los "Estándares de calidad para bibliotecas universitarias", elaborado por el COBUN en el año 2011, contando con la validación de expertos en la materia. Después de evaluaciones, la Biblioteca Nacional del Perú (2016) mediante Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP (25.01.2016) aprobó los "Estándares de calidad para bibliotecas universitarias" peruanas.

En relación a los estándares para el Instrumento Gestión de la Calidad de Bibliotecas, para la investigación en la UNPRG, se analizaron también las propuestas de Aponte y Chávez (2008) sobre proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú; instrumentos que coinciden con los indicados por COBUN (2008, 2009).

Al amparo de estos estándares se realizó la investigación relacionada con gestión de la calidad de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; entendiéndose por gestión a las actividades llevadas a cabo en cada una de las bibliotecas especializadas y central, según la estructura de la biblioteca, para lograr un servicio de calidad.

El instrumento para recolección de datos sobre gestión de las bibliotecas de la Universidad en estudio, se construyó en base a los indicadores de gestión de los Estándares Peruanos para Bibliotecas Universitarias, elaborada por el Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN, 2011), que comprende 3 dimensiones, 8 factores, 22 estándares y 22 indicadores.

La Gestión de calidad de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo fue analizada a través del instrumento: Gestión de los servicios bibliotecarios que consta de 30 ítems, distribuidos en tres dimensiones: (Gestión administrativa 4 y Recursos humanos 3 y Procesamiento técnico 2)), Prestación de Servicio 11 ítems (Recursos

informativos 4, Servicios 7), e Infraestructura y Equipamiento 10 ítems (Infraestructura física 5 e Infraestructura tecnológica 5); estructurado y redactado para ser respondida por el director o responsable de la conducción de las bibliotecas central y especializadas; la alternativa de respuesta fue dicotómica: presencia (Si) o ausencia (No) de cada indicador. El Factor Atención a usuarios de la dimensión Prestación de servicio, fue estudiado a través del instrumento LibQUAL + constituyendo la variable Dependiente Calidad de los servicios.

La validez del constructo del instrumento: Gestión de los servicios bibliotecarios se realizó por Juicio Expertos y la confiabilidad a través del test Kuder Richardson K-R 20. Los expertos recomendaron que los ítems 8 y 9 no fueran evaluados para bibliotecas de la de la Universidad; además, no se dispuso de esta información, de modo pertinente. Estos ítems se correspondieron con aquellos del Factor Procesamiento documental; de tal manera que el instrumento final solo quedó constituido con 28 ítems, habiéndose eliminado los indicadores 8 y 9 iniciales, por no aplicar a las bibliotecas de las facultades.

El nivel de confiabilidad a través del coeficiente Kuder Richardson K-R 20, para homogeneidad de los ítems del instrumento, alcanzó una fuerza de consistencia interna $K-R 20 = ,75$, que está dentro de un nivel de confiabilidad alta (entre ,61 y ,80) de acuerdo a Palella y Martins (citado en Silva y Marte 2015), validándose de esta manera el instrumento calidad de servicio de las bibliotecas de la Universidad en estudio.

Los Jueces expertos también recomendaron que en el título de la Tesis no se debe incluir el nombre de la Universidad ni de las Facultades, por cuestiones de ética; el título sólo debe referir a una universidad pública del departamento de Lambayeque, y que las facultades se diferenciarían por alguna característica general, para el caso de estudio.

En el contexto latinoamericano también se dispone de estándares para la gestión de bibliotecas de educación superior. Así, los Directores de Bibliotecas, miembros de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID, 2003), aprobaron los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. Con un esquema similar, el Comité permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá (2005), elaboró el documento que es una herramienta y guía para la aplicación de estándares e indicadores de calidad en las bibliotecas. El Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (SINAES) de Brasil elaboró el instrumento para evaluar bibliotecas (Lienert, 2011). En Argentina, la Ley de Educación Superior creó la Comisión Nacional de Eva

luación y Acreditación Universitaria (CONEAU), que planea las políticas de calidad, las evaluaciones institucionales y establece un marco común para las instituciones de educación superior públicas y privadas. (Molina 2014)

La evaluación sobre la gestión de las bibliotecas de la UNPRG realizado con el Instrumento Gestión de los Servicios Bibliotecarios, indica resultados de gestión deficiente de las Bibliotecas Central y de Especialidad, en cada una de las dimensiones. Solo a nivel global, para la variable gestión de las bibliotecas, en conjunto de las tres dimensiones, y para la Biblioteca Central, lograron una Gestión de servicio de nivel Bueno. Se resalta que los niveles de gestión con el instrumento Gestión de los Servicios Bibliotecas son: muy bueno, bueno, regular, deficiente y malo.

Ninguna Biblioteca tubo Director (excepto Biblioteca Central) ni Comité asesor de biblioteca. Esto conduce a que no se tenga orientación de las políticas y proyectos para corto y mediano plazo, que facilite el análisis y sugerir propuestas de adquisición bibliográfica, pertinentes, suficientes y adecuados al plan de estudios. Así pues, no hay una priorización de la Universidad/Facultad en la incorporación teórica del conocimiento para la formación profesional e investigación con fuentes bibliográficas actualizada a través de las bibliotecas. Este Comité Asesor constituye un enlace entre el Director Biblioteca y la Dirección de Escuela; asimismo, básicamente este Comité asesor de biblioteca estará constituido por un representante de cada Escuela Profesional, otro de la Facultad, y un alumno.

En Recursos Humanos, de la dimensión Gestión del servicio, todas las bibliotecas son conducidas por un profesor, que no es especialista, ni capacitado para dirigirla. El “Director de Biblioteca” debe conducir la unidad de información, con aplicación de estrategias: compatibilizar la visión estratégica con aquella de la universidad, procurar mejoras continuas, comprometerse con la formación de los alumnos, desarrollar una cultura por la lectura, contribuir al desarrollo de la universidad.

Un estudio realizado por el COBUN es un referente en Perú para gestión de las bibliotecas, cuyos resultados y conclusiones de la encuesta nacional sobre el diagnóstico de bibliotecas universitarias peruanas públicas y privadas, en base a un instrumento elaborado por el COBUN, que abordó 9 dimensiones. Por el departamento de Lambaye que participaron: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Universidad Señor de Sipán y Universidad de Lambayeque; de

las que 77,8% de las Universidades indicaron tener bibliotecas especializadas (Apolaya, 2014)

Las bibliotecas para desarrollar sus actividades generan gasto no retornable, incluso para realizar un servicio de calidad deberían disponer de un mayores recursos; sin embargo, las bibliotecas de la UNPRG no tienen capacidad de gasto, al parecer porque vicerrectorado académico no considera a las bibliotecas como unidades esenciales y de suma importancia para la formación profesional, y dentro de esta para el conocimiento científico – investigación; aspecto que se evidencia desde la infraestructura, pues ni siquiera se adecuan para dar un buen servicio. Las restricciones económicas, entre otras, además es percibida por los usuarios y, también Apolaya (2014) en el diagnóstico de Bibliotecas Universitarias de Perú, dice que 72% de universidades del norte tiene asignado un presupuesto y, de las universidades nacionales una de cada cinco no tiene asignación presupuestal anual; concluye que la falta o poca de asignación de un presupuesto anual para la adquisición de recursos tecnológicos da lugar a que no se implementen servicios automatizados ni nuevos servicios.

Teniendo en cuenta que evaluar bibliotecas se orienta a lograr estándares de calidad en la gestión de servicios, se analiza el estándar de disponer de un profesional de la carrera de bibliotecología y ciencias de la información, que está en función del número de estudiantes; que de acuerdo a los estándares del COBUN (2011), y cuyo número es similar al de otras Bibliotecas. En este argumento, en la UNPRG además de la Biblioteca Central, deberían tener un Bibliotecario las Facultades de Ingeniería Civil de Sistemas y Arquitectura, y la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación, debido a que bordean los 1000 alumnos; las otras facultades deberían tener un Auxiliar de Biblioteca, por tener alrededor de 500 alumnos. Apolaya (2014) indicó que para el norte de Perú hay 1,2 bibliotecólogos por cada 1000 alumnos y 0,36 técnicos/auxiliar por cada 500 alumnos.

En el diagnóstico de Bibliotecas Universitarias peruanas, Apolaya (2014) determinó que entre 64% y 75% del personal declararon como necesaria la capacitación (en orden de importancia) en: análisis bibliométrico, formación de técnicos bibliotecarios, repositorios del conocimiento, elaboración de documentos de gestión, software en gestión bibliotecaria, nuevos servicios bibliotecarios, biblioteca virtual, análisis documental de recursos de información. Se pone en relieve la carencia de especialistas y elaboración de documentos de gestión, y enfoca la evidencia que a nivel nacional persiste desfase en la gestión de las bibliotecas.

En Recursos de la información (dimensión Prestación de servicio) las colecciones no son completas, de acuerdo a los requerimientos establecidos en los planes de estudio de los currículos, así como a los requeridos por los profesores que administran las asignaturas. También los títulos de las colecciones seriadas – revistas científicas son raras; en la Biblioteca Especializada de Medicina Humana existen en mayor proporción. En la mayoría de bibliotecas, los alumnos informaron que muchas colecciones son de versiones hasta con 10 años de antigüedad y la mayoría de fuentes bibliográficas no existen, en relación con las solicitadas por los profesores, que las indican en los sílabos.

En las bibliotecas universitarias, las colecciones se caracterizan esencialmente por estar sometidas a cambios periódicos, debido a variación de los planes de estudio y también a los avances en la investigación, obsolescencia de las asignaturas y deterioro de los libros con el uso. Esto da lugar a que en las colecciones de biblioteca se realice al expurgo, como complemento a la selección y resultado de la evaluación de la colección, lo que permite tener títulos actualizados, hasta atractivos y útiles para el usuario. Por falta de material bibliográfico, los responsables de las bibliotecas de la UNPRG no informan sobre la separación de libros, ni menos refieren hacer donaciones de colecciones antiguas.

Los tipos de servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias, según la encuesta nacional de bibliotecas en el 2014, en orden de importancia, fueron: lectura en sala, préstamo a domicilio, acceso al catálogo en línea, educación de usuarios, préstamo de computadoras en sala, referencia, acceso a la biblioteca virtual, busca especializada, digitalización de documentos, reprografía, banco de libros, préstamo interbibliotecario (Apolaya, 2014).

En Servicios de la dimensión Prestación de servicio, todas las bibliotecas dan servicio en horario diurno (mañana y tarde) de lunes a viernes, aunque algunas bibliotecas, por la naturaleza de las clases atienden en horario diurno y nocturno (Derecho); Apolaya (2014) informó que en el norte de Perú las bibliotecas atendieron 57 horas semanales en promedio. Se incrementaron el uso de las bibliotecas en la UNPRG, en períodos de evaluaciones; sin embargo, los estudiantes poco hacen uso de las bibliotecas, pues solo 35% de los alumnos en promedio usaron las bibliotecas para desarrollar sus tareas o pedir préstamo de libros, también gran proporción de alumnos acuden a la biblioteca para estudiar sus propios apuntes, incluso acompañar a sus amigos; para este indicador Apolaya indicó que 55% de alumnos hicieron uso de la biblioteca en el norte de Perú (en Lima y Amazonía

80%). En general, se percibe que están disminuyendo los porcentajes de alumnos que acuden para hacer uso de los servicios de las bibliotecas en la UNPRG. En otro punto de vista se puede inferir que los profesores “Directores de Bibliotecas” y los Auxiliares de Biblioteca, no contribuyen con la misión de desarrollar la cultura por la lectura en los estudiantes.

En los centros de documentación bajo estudio los estudiantes manifestaron que en las bibliotecas aparecen en la página web de la UNPRG, pero solo es operativa la Biblioteca Central, que está más o menos actualizada; la de Ciencias Histórico Sociales y Educación refiere tener versión virtual, sin embargo, no es operativa similar a las demás bibliotecas. Una biblioteca de las 17 que conforman el SIBI (Red de Bibliotecas de la UNPRG) que disponga de acceso virtual no es característica para avalar a toda la Universidad. Esta realidad también fue reportada por Apolaya (2014), informando que 61% de las universidades del norte de Perú tienen página web, y aunque todavía no se ha incorporado en el ámbito de las redes sociales (17% Facebook), 72% hacen uso de Facebook – Blog.

La mayoría de usuarios al iniciar los estudios en la Universidad sienten un cambio que se traduce en el estudio para realizar los trabajos asignado, debiendo recurrir a las bibliotecas, pero que no saben cómo realizar la busca de información; asimismo, deben aprender a buscar los temas dentro de la fuente bibliográfica recibida, esto es localizar la información teórica-científica; que no se realiza actualmente en las bibliotecas de la UNPRG. Sin embargo, algunas bibliotecas como de la Universidad de Lima (2016), a través de su página web informó, con relación a formación de usuarios, que el el año 2016 se impartió 341 capacitaciones (338 talleres y 3 cursos), asistiendo 6215 usuarios, entre estudiantes de pregrado (fueron la mayoría 6013), posgrado y docentes de esa Casa Superior de Estudios.

La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por el cambio de modelo bibliotecas como las españolas, a las que se denomina Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación –CRAIG–, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas para buscar libros, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Pero también tener en cuenta el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, que han contribuido al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario (López, 2007).

La institución científica encargada de normar, dirigir, orientar, fomentar, coordinar, supervisar y evaluar las acciones del Estado en el ámbito de su denominación es el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológicas (CONCYTEC), así como promover e impulsar su desarrollo, y como tal es la que más ha apoyado al desarrollo de las bibliotecas, como a través de los repositorios institucionales, en que todas las bibliotecas de la UNPRG, tienen plataformas informáticas en funcionamiento, particularmente para las tesis. También el CONCYTEC intervino, con el COBUN, en el desarrollo de la encuesta nacional sobre el diagnóstico de Bibliotecas Universitarias peruanas.

No se ha recogido información que en alguna biblioteca de la UNPRG se haya dado algún caso de cooperación entre bibliotecas, lo cual se deriva de la escasa visita de estudiantes de posgrado a las bibliotecas, pues ellos son lo que solicitarían fuentes bibliográficas seriadas para realizar sus trabajos de tesis, y en caso que algún artículo no esté registrado en las bibliotecas de la UNPRG, la cooperación facilitaría ubicar el 'paper' en otra biblioteca, con la que se debería tener alianza.

La Biblioteca Central y las Bibliotecas Especializadas aun cuando cuentan con sala de lectura, los asientos no son confortables, además el ambiente para oficinas administrativas en las Bibliotecas Especializadas con simples separadores, pero si tienen espacio para catálogos. Otro indicador que no se cumple es la carencia de ambiente para almacén de colecciones. Asimismo, un indicador que resulta molesto es que no todas las bibliotecas tienen servicios higiénicos adecuados y pocas tienen servicio de fotocopia.

Las bibliotecas solo tienen una sala de lectura, pero la Facultad de Medicina tiene dos salas, porque tiene dos 'sedes' en Lambayeque y en Chiclayo; además las facultades que tienen mayor número de estudiantes matriculados, tienen salas más amplias. El número de alumnos por puesto de lectura varió entre 7,14 (Biología) y 29,8 (Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura). Apolaya (2014) reportó 37,44 alumnos por puesto de lectura, en promedio, para universidades del norte de Perú; el estándar internacional es de 15 alumnos puesto de lectura, lo cual evidencia que se debe hacer esfuerzo por alcanzar el estándar.

Todas las bibliotecas tienen red local para acceso a internet, pero el servicio no es eficiente para atender a los usuarios, dando lugar a una deficiente comunicación con los usuarios, así como para realizar servicios en línea. La busca de información se realiza a través de computadora en todas las bibliotecas; y todas tienen computadora para lectura en sala.

A nivel nacional, una de cada cinco de bibliotecas no cuenta con acceso a Internet, lo que acarrea varias limitantes: -baja o nula comunicación con sus usuarios, incapacidad para realizar servicios en línea, como el uso de recursos de acceso libre y de visibilidad de la biblioteca. -imposibilidad de realizar un trabajo colaborativo con otras instituciones similares, para poder acceder a otras bibliotecas a fin de aprovechar la catalogación y clasificación ya realizadas.

Para el norte de Perú, Apolaya (2014) indica que 94% de las bibliotecas tienen conexión a Internet, pero con relación a la conectividad, la Universidad debería recibir las primeras versiones de los libros recién editados, y aplicar técnicas de marketing en la difusión y comunicación de servicios, a fin que los usuarios tomen conocimiento de las nuevas adquisiciones de las colecciones; pero ocasionalmente se realiza esta actividad, solo en la Biblioteca Central de la UNPRG. Esta situación regularmente se realiza en bibliotecas de calidad, como técnica de transmisión de información y nuevas formas de gestión en los servicios de en estas Unidades de Información universitaria.

Las bibliotecas de la UNPRG no fueron construidas bajo un diseño específico de una biblioteca, solo son simples aulas adaptadas para atención de usuarios en el requerimiento de fuentes bibliográficas; aunque la Biblioteca Central es la mejor acondicionada para atención a los usuarios. En el diagnóstico de las bibliotecas en Perú Apolaya (2014) refiere que 56% de las bibliotecas fueron adaptadas y solo 33% diseñadas.

Las bibliotecas se modernizan con el avance de la tecnología, de tal manera que se ha agilizado el proceso de catalogación y atención de los usuarios, mejoras que se han logrado por la automatización de los datos – información. En la UNPRG el proceso de la información es automatizada; sin embargo, solo algunas bibliotecas tienen un sistema integrado de gestión de biblioteca, pero el software de las bibliotecas no es eficaz y la eficiencia es precaria. Apolaya (2014) reportó que en el norte de Perú el procesamiento técnico de la información en 61% es automatizado y 28% manual. La calidad de una biblioteca se consigue cuando se dispone de software también de calidad.

La gestión informática y a la automatización de los diferentes procesos para el funcionamiento de una biblioteca se consigue con el software Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, que apoyará en la gestión de las colecciones - adquisiciones y de los usuarios, catalogación y en línea, circulación, adquisiciones, consultas, préstamo, estadísticas, etc. Herramienta de automatización para la gestión bibliotecaria, tienen la Biblioteca Central

con el Sistema SIBI y la Biblioteca de Ciencias Histórico Sociales y Educación, pero que por ahora no está funcionando; las demás bibliotecas no tienen la herramienta sistema integrado. Apolaya (2014) indica que a nivel nacional el software WINISIS es el más usado, otros tienen Koha, Smphony, Aleph y Sabini, pero la mayoría ha desarrollado un sistema propio, poco efectivo.

La gestión de las bibliotecas se conduce mediante indicadores de desempeño en base a parámetros, cuya aplicación evalúa el rendimiento e identificando limitaciones y logros en la prestación del servicio; asimismo, su información permite tomar decisiones y la asignación del presupuesto (COBUN, 2008). En las bibliotecas de la UNPRG sus presupuestos no son valorados por el desempeño, sino que es una asignación arbitraria, que casi únicamente es para compra de libros. Para el norte de Perú, se reporta que se dio asignación presupuestaria en 72% de universidades (Apolaya, 2014), pero como se ha manifestado, se dan asignaciones presupuestarias, pero son paliativas o de mantenimiento, no para ofrecer un servicio de calidad; que está en concordancia con Apolaya quien también refiere, el 64% de ‘Directores de Bibliotecas’ no tiene el nivel de responsabilidad sobre las adquisiciones.

Al parecer, por el poco desarrollo de las bibliotecas especializadas, la UNPRG prioriza la Biblioteca Central en desmedro de las otras o, de manera general, el ‘Director de Biblioteca’ realiza una escasa gestión en cada biblioteca; pues se percibe que, particularmente las de especialidad (Facultad), realizan una sutil gestión, que se conjetura de la precaria infraestructura y calidad de servicios de las bibliotecas especializadas. Algunos ‘Directores de biblioteca’ refieren que por gestión de la Dirección de Escuela se solicita a los Directores de Departamento los requerimientos de fuentes bibliográficas para el año académico, pero con frecuencia los pedidos llegan fuera del tiempo de gasto presupuestal, adquiriéndose colecciones no tan importantes. Esto es consecuencia de no presentar el Plan Operativo Anual. Además, los recursos de información deben ser gestionados, basados en: “una política de desarrollo de colecciones, que incluya selección, adquisición y evaluación de las mismas. Estar de acuerdo con los lineamientos de política institucional y velar por la coherencia y el equilibrio de las colecciones.” (Apolaya 2014, p. 41)

La gestión de las bibliotecas especializadas de la UNPRG se complicaría más, si se considera el número de Escuelas Profesionales que atienden, pues es variable: una Escuela en las Facultades de Ciencias Biológicas y Medicina Humana, tres en la Facultad de Ingeniería Civil de Sistemas y Arquitectura, y seis en la Facultad de Ciencias Histórico

Sociales y Educación (Arte aún no funciona); sin embargo, aunque la mayoría tienen un desempeño de gestión de bibliotecas deficiente, mejor ubicada está la última biblioteca referida.

En el análisis de comparación de procesos y servicios (benchmarking), sutilmente mejores desempeños mostraron: la Facultad de Ingeniería Civil de Sistemas y Arquitectura en la dimensión Gestión del Servicio, la Facultad de Medicina Humana en la dimensión Prestación de Servicio, en las Facultades de Ciencias Biológicas y Ciencias Histórico Sociales y Educación en la dimensión Infraestructura y equipamiento.

La técnica de benchmarking es poco utilizada en la evaluación comparativa de los procesos y servicios de las bibliotecas, dentro de una universidad o entre universidades, del mismo modo que está siendo lenta la difusión y utilización de técnicas de gestión calidad. Alonso y Martín (2000) refieren que, en un estudio de servicios bibliotecarios de enseñanza superior en el Reino Unido, sólo 13% utilizaba técnicas de gestión de calidad (Total Quality Management -TQM-), mientras que el uso del *benchmarking* se limitaba a 7%; en tanto que era más amplio el uso de indicadores de rendimiento (44%) y de encuestas de satisfacción de usuarios (57%).

Los indicadores de desempeño del COBUN tienen su base en las normas ISO 11620, que fueron adaptadas a las bibliotecas universitarias peruanas; pero estos indicadores pueden ser perfeccionados, configurándolos en pertinentes, válidos, confiables y prácticos. Estos indicadores han ayudado en los procesos de autoevaluación y acreditación universitaria. Sin embargo, Molina (2014) refiere, aunque los indicadores se “agrupan por áreas, no están contemplados la totalidad de indicadores posibles. Los que a criterio del COBUN podrían incorporarse posteriormente según sea necesario, como indicadores de provisión e documentos, suministro de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogo, etc.” (p. 104)

La trascendencia para disponer de buenas y eficientes bibliotecas, se colige también de los requerimientos que exige el SINEACE (2016) peruano, que en la tercera (de cuatro) dimensión se refiere al Soporte Institucional, y asimismo, el Factor 10 Infraestructura y soporte comprende el Estándar 31: Centros de información y referencia. A este estándar le concierne la: “biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, entre otros. Además, deberá incluir el repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el programa de estudios...” (p. 26)

Además, este estándar requiere tener un programa que asegure la actualización y mejora del Centro Información y Referencia, esto es la Biblioteca, y debe de estar en concordancia a las necesidades del programa de estudios y/o vigilancia tecnológica; debe tener un diseño que satisfaga las necesidades de profesores y estudiantes, en términos de fuentes bibliográficas más solicitadas, bases de datos, de acuerdo a la necesidad de la Escuela Profesional, etc.; asimismo, reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se ofrezcan.

Las bibliotecas también se constituyen en un factor importante en la evaluación mínima de la calidad de las universidades, así El Referencista (2016) sobre el modelo de licenciamiento propuesto por la SUNEDU, refirió que está compuesto de varias condiciones con indicadores que las universidades deben cumplir, para seguir en funcionamiento, y en lo que concierne a las bibliotecas considera:

Condición I, Indicador 4 –*“La universidad cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, ... Adicionalmente, en sus sistemas, cuenta con: a) Aprendizaje virtual b) Gestión de biblioteca c) ...”* Para cuyo efecto se debe evidenciar un manual de usuario, la existencia del sistema de información. El manual completo del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria –SIGB–, lo puede brindar el proveedor.

Condición II, varios indicadores: *“Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones”*. Dentro de estas se considera a las bibliotecas...

Condición IV, Indicador 37 –*“La universidad tiene un registro de documentos de investigación y/o repositorio institucional. Los documentos de investigación incluyen tesis, informes de investigación, publicaciones científicas, entre otros”*. Referido a los repositorios.

Indicador 38 –*“La universidad tiene un registro de proyecto(s) de investigación en proceso de ejecución”*. Le compete al Vicerrectorado de Investigación, pero en las Facultades le compete a la Unidad de Investigación.

Condición VI, Indicador 50 –*“Acervo bibliográfico físico: Lista codificada del material bibliográfico de las universidades, indicando el año de publicación, filial y programa de estudio relacionado; y/o Acervo bibliográfico virtual: Contratos o convenios de uso del servicio de bibliotecas virtuales, por lo menos equivalentes a la que proporciona CONCYTEC”*. Se debe entregar la lista de todos los libros,

tesis y revistas e indicar la Escuela Profesional a la sirve. Para el bibliográfico virtual presentar contratos vigentes de bases de datos como *e-Libro o Proquest*.

En la actualidad no se conciben bibliotecas sin utilizar las tecnologías de comunicación, pues deben disponer de equipo tecnológico con las capacidades suficientes para soportar el sistema de gestión de la biblioteca, dentro del Campus virtual - Página web y su conexión a Internet de banda ancha, y de preferencia ser manejada por la misma Biblioteca Especializada/Biblioteca Central; que para su administración el personal será especializado con capacidades para aplicarlas y adaptándolas a la comunidad específica de la Facultad/Universidad, y además considerar el apoyo de la Gestión Tecnológica y de la administración.

En la descripción de experiencias realizadas en la Universidad Nacional Autónoma de Ciudad Juárez, México y en la Universidad del Zulia, Venezuela, Pirela y Cortez (2014) informan sobre el desarrollo de competencias informacionales en estudiantes, concluyendo que aun cuando en ambas universidades se han desarrollado importantes experiencias para desarrollar las competencias referidas en estudiantes, no se las puede considerar como instituciones educativas alfabetizadas informacionalmente. Principalmente la Universidad mexicana presenta estas acciones de alfabetización más articuladas, sistematizadas y focalizadas, a las que se ha dado mayor integración entre los servicios bibliotecarios y el currículo.

El eje transversal desarrollo de competencias informativas en el currículo de la educación universitaria, incluya cuatro campos: los procesos del pensamiento y su transferencia al uso efectivo de la información, el acceso a la información, evaluación, uso ético y legal; refiriéndose a lo transversal del eje a la posibilidad de que sus contenidos y estrategias se inserten en toda la malla curricular de la universidad. Así pues, ante los desafíos que plantea la sociedad del conocimiento y los grandes cambios que se están dando en la formación universitaria, surge la necesidad de formar, desde la biblioteca, a la comunidad de usuarios en el desarrollo de competencias informacionales y/o alfabetización informacional con el fin de que sean autosuficientes al momento de requerir recursos de información para su formación profesional. (Pirela et al., 2014)

En la actualidad la herramienta que complementa la formación profesional facilitada por los profesores, es el manejo de las unidades de información y que éstas dispongan de

actualizados recursos bibliográficos, que aparecerán en los currículos – planes de estudio – sílabos de las asignaturas.

Las bibliotecas en la UNPRG se constituyen en unidades de servicio adscritas a las facultades y a Vicerrectorado académico; sin embargo, en varias universidades de otros países dependen de Vicerrectorado de Investigación, por su mayor involucramiento con las actividades de investigación que actualmente se exige para la formación profesional; esto obliga a las bibliotecas para que visualicen la ‘carta de servicios’ que deben ofrecer a los estudiantes.

En Perú la biblioteca universitaria (construida exprofeso) con mayores servicios es el Sistema de Bibliotecas - Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que ofrece los servicios: acceso a la Internet, catálogo en línea, centro de recursos multimedia, cubículos de estudio grupal, recepción de trabajos de investigación - emisión de constancias, lectura en sala, sala de préstamo de laptops; además, reglamento de biblioteca y horario de atención de los servicios de biblioteca.

En el diagnóstico de bibliotecas universitarias de Perú, con la dirección del Comité de Bibliotecas Universitarias, consideraron para el estudio los servicios: lectura en sala, préstamo a domicilio, acceso a catálogo en línea, acceso a la biblioteca virtual, educación de usuarios, préstamo de computadoras en sala, reprografía, búsqueda especializada, préstamo interbibliotecario, digitalización de documentos, traducciones, referencia, banco de libros (Apolaya, 2014)

En el contexto benchmarking, al menos nacional, no se vislumbra emprendimiento en las bibliotecas, no solo por los escasos recursos económicos, sino también por la información disponible no actualizada, la estrechez de espacios, infraestructura no destinada al propósito, equipamientos, conexiones y acceso informático solo para Internet, plataformas tecnológicas sin software y licencias legal para automatizar de aplicación a la gestión interna y de servicios a los usuarios.

Las Bibliotecas especializadas y la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo no se muestran estratégicamente pertinentes, pues no se proyectan como unidades de información dinámicas para asumir el control de la información de modo activo en la formación profesional ni menos en la investigación, que realizan los profesores y estudiantes (tesis) en las Unidades de investigación de las Facultades, sobre

la labor que desempeñan en el desarrollo institucional y del país. Esto indica gran desconocimiento en gestión administrativa por los directivos de la alta dirección y facultades, que se manifiesta en la escasa presentación de planes estratégicos y consecuente respaldo económico, ausencia de profesionales de la información y capacitación de los técnicos.

Las bibliotecas universitarias en el sistema de la educación peruana, particularmente la mayoría de públicas, atraviesan por un aletargamiento en su desarrollo ante una escasa participación en el proceso del aprendizaje de los estudiantes, pues hay un bajo grado de integración de la biblioteca con la docencia y la investigación, así como con el nivel de compromiso de la biblioteca con la Facultad y por ende con la universidad. Esto se juzga por lo expuesto en la gestión administrativa de las bibliotecas de la universidad en estudio, y además es consecuencia de no someterse a evaluaciones sobre la *calidad* de los servicios.

La calidad de servicio de una biblioteca no es algo que se explote por sus equipos o infraestructura, sino que algo que se construye con todos los involucrados: usuarios, trabajadores, la plataforma, la institución, los que se deben apreciar desde que el usuario requiere los servicios, e incluso desde antes con la información divulgada (marketing) y comentarios, hasta que el usuario lo reconoce e incluso hasta después, cuando el usuario identifica su satisfacción.

La satisfacción del usuario de una biblioteca debe ser integral, pues la satisfacción de éste no debe ser intermedia (entre percepciones y expectativas), sino por encima de las expectativas; es en este contexto que la calidad de servicio se debe convertir en una norma dentro de las bibliotecas, y mejor en políticas de la Universidad.

Los instrumentos para la evaluación de bibliotecas, se basan esencialmente en la normativa internacional ISO:11620, que en la edición tercera la norma incluye sugerencias esenciales sobre uso de indicadores en bibliotecas, diseño, selección y metodología e interpretación; además se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación: Recursos, Acceso e infraestructura, Uso, Eficiencia, Potencial y desarrollo. La norma internacional ISO:11620 se ha convertido en un estándar en la aplicación o elaboración de instrumentos para evaluar la calidad de los servicios de las bibliotecas.

Para estimar la *Calidad de servicio* de las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se tomó como soporte el *modelo* LibQUAL+ desarrollado en el año

2000 con auspicio de la Association of Research Libraries, en bibliotecas de la Universidad Texas A&M (Cook and Heath, 2001), con base el modelo ServQUAL (Parasuraman 1985, Parasuraman, et al., 1988). Este modelo se desarrolló con el propósito de conocer y medir la calidad de servicio de las bibliotecas universitarias cuyos objetivos son: fomentar una cultura de excelencia en el suministro de servicios de biblioteca; recopilar e interpretar los comentarios de los usuarios de la biblioteca; hacer posible que las evaluaciones sean comparables con similares; identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario, entre otras (ARL, 2014). La creación de LibQUAL+™ es la versión comercial de la herramienta inicial LIBQUAL (Mcknight, 2010).

Este modelo se fundamenta en la teoría de las brechas (gaps), que explica espacios entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido (Torres y Vásquez 2015), con el fin de identificar tendencias en el dominio de la ciencia y tecnología para mejorar la gestión y la difusión del conocimiento científico -técnico.

En los procesos de evaluación de bibliotecas, la ARL (2014) indicó que “LibQUAL+ es una herramienta que utilizan las bibliotecas para solicitar, rastrear, comprender y actuar sobre las opiniones de los usuarios acerca de la calidad del servicio”. Asimismo, refiere que el instrumento es una escala rigurosamente probada que ayuda a evaluar y mejorar los servicios bibliotecarios, cambiar la cultura organizacional.

Sin embargo, LibQUAL+, al inicio de su formulación se propuso cuatro dimensiones: -valor del servicio; -organización como espacio, para la dimensión tangible del servicio; -acceso a la información, que evalúa cobertura de la información, adecuación de las colecciones, el acceso a la información en cualquier formato; y -control de personal. (Torres y Vásquez, 2015)

Las investigaciones aplicando la calidad de los servicios en bibliotecas, se empezó adaptando el modelo ServQUAL; así en la investigación del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de São Paulo (*SIBi/USP*), Sampaio et al. (2001) proponen el modelo LibQUAL+ para evaluación continua de calidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes, pero para ese año era todavía un piloto del proyecto, desarrollado por el consorcio de bibliotecas americanas ARL.

En otra investigación realizada en la biblioteca del Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares –IPEN–, aún se adoptó el modelo ServQUAL, en vez de utilizar la

adaptación de este para las bibliotecas: el LibQUAL+, debido a que este último estaba aún en fase de consolidación; aunque Igami, Sampaio y Vergueiro (2005) referían que pueda ser adoptado posteriormente, cuando la investigación se repita.

El instrumento (escala) LibQUAL+ se ha aplicado a universidades de varios países, en las que se han obtenido resultados que son altamente confiables; como lo mencionan Thompson, Kyrillidou y Cook (2008), siendo los coeficientes alfa de Cronbach muy altos para las tres dimensiones: Valor Afectivo del Servicio $\alpha = ,943$, Biblioteca como Lugar $\alpha = ,891$ y Control de la Información $\alpha = ,915$, y para la escala global de 22 ítems $\alpha = ,962$.

En un estudio sobre las propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+, en bibliotecas de universidades mexicanas Toledo, Maldonado y López (2012), encontraron que las pruebas de validez y consistencia interna de la escala fueron satisfactorias y el instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de ,929; concluyendo que fue un instrumento válido y útil para evaluar la calidad del servicio de la biblioteca en el contexto, el mismo que se constituyó por 25 ítems agrupados en cuatro variables.

El instrumento último mide la calidad del servicio de la biblioteca a través de 22 preguntas básicas en tres dimensiones: efecto del servicio, control de la información y biblioteca como lugar. En la actualidad, LibQUAL + admite 18 idiomas: africano, inglés americano, inglés británico, chino, danés, holandés, finlandés, francés (Francia), francés (belga), francés (canadiense), alemán, griego, hebreo, japonés, noruego, español, sueco y galés (ALA, 2012)

En lo que concierne a la validez y confiabilidad del instrumento LibQUAL+, en Perú se han realizado estudios sobre calidad de bibliotecas utilizando este cuestionario, con las cuatro dimensiones y un número variable de indicadores; así, Tello (2004) evaluando el servicio de la sala de referencia de la biblioteca central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), con una experiencia piloto de LibQUAL+, determinó valores alfa de Cronbach: Acceso a la Información $\alpha = ,875$, Valor Afectivo del Servicio $\alpha = ,899$, Biblioteca como Lugar $\alpha = ,716$ y Control personal del lector $\alpha = ,661$.

También aplicando un piloto de LibQUAL+, Huamán, Alfaro y Vélchez (2008) evaluaron la calidad del servicio de una biblioteca universitaria a estudiantes provenientes

de cinco bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consideraron una versión breve de 4 dimensiones (Compromiso con el servicio, Acceso a la información, Control personal y Biblioteca como lugar) y 13 indicadores; los valores del Alfa de Cronbach fueron: Acceso a la Información $\alpha = ,777$, Valor Afectivo del Servicio $\alpha = ,817$, Biblioteca como Lugar $\alpha = ,862$ y Control personal $\alpha = ,749$. En términos generales, consideran que el instrumento logró un nivel de confiabilidad aceptable; sin embargo, en la rotación varimax (rotación de factores) se identifican solo tres factores.

En la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, también de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Chiong (2012) estudió la calidad de servicio de la biblioteca aplicando el instrumento LibQUAL+TM; que también utilizó un instrumento con 4 dimensiones y solo 13 indicadores. Obtiene la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach global $\alpha = ,742$, aunque considera ser bajo, y además refiere que logró la validez del constructo. Concluyó que la calidad de servicio sobre conocimiento y cortesía del personal fue favorable, pero deberían recibir capacitación en estos aspectos; la infraestructura tecnológica tiene falencias, y la calidad de la colección presentó deficiencias.

El primer estudio que se realizó para evaluar empíricamente y encontrar apoyo a la validez convergente, discriminante y nomológica de una versión en español de la escala LibQUAL; se colectaron datos de estudiantes de una universidad mexicana, y se usaron 374 cuestionarios completados. La calidad del servicio de biblioteca se midió utilizando 22 ítems de la versión 2004 de la escala LibQUAL; aún de cuatro dimensiones: efecto del servicio, acceso a la información, control personal y biblioteca como lugar. Se utilizó el método de traducción inversa para traducir la versión original en inglés de LibQUAL al español. Los resultados muestran que la versión en español del instrumento LibQUAL con cuatro dimensiones; apoyan la confiabilidad, la validez convergente, la validez discriminante y la validez nomológica de la versión española propuesta de la escala (Morales, Ladhari, Reynoso, Toro, & Sepulveda, 2011).

Se estudió la confiabilidad y validez de una encuesta LibQUAL +[®] modificada en Pakistán, con relación al idioma urdu, encontrando que los resultados del coeficiente alfa de Cronbach para las tres dimensiones mostraron una alta consistencia interna y confiabilidad de esta escala en el contexto pakistaní porque los coeficientes alfa de Cronbach para Valor Afectivo del Servicio, Biblioteca como Lugar y Control de la Información y la escala total fueron: ,931 ,814 ,931 y ,943, respectivamente; adecuadamente mayores que el valor recomendado por Nunnally. Los resultados sobre la

confiabilidad de la escala son altamente consistentes con la información existente y respalda la hipótesis que la versión LibQUAL +® Urdu (otro idioma) es altamente confiable en el contexto paquistaní. (Shafiq Ur, Kyrillidou & Hameed, 2014)

LibQUAL+ en su construcción inicial los indicadores se habían distribuido en cuatro dimensiones: Con esta estructura se realizaron varios estudios en Perú (Tello, 2004; Huamán, Alfaro, & Vélchez 2008; Chiong 2012; Loaiza & Alvitres, 2013, entre otros) y otros países (Núñez 2015), que además son versiones abreviadas.

Herrera-Viedma, López-Gijón, y Ávila, (2008) en un análisis del benchmarking sobre de calidad de servicio en bibliotecas de cinco universidades españolas y dos ibero americanas, y Herrera-Viedma y López-Gijón (2011) estudiando trece bibliotecas de la Universidad de Alcalá (España), aplicaron el cuestionario LibQUAL+ (última versión) de tres dimensiones; asimismo, Zúñiga (2017) estudió la calidad de servicio de la Biblioteca Colombo Germana con el cuestionario LibQUAL de tres dimensiones. En Perú, investigaciones con tres dimensiones, fueron desarrolladas por Pilco (2014) y Palacios (2014).

En las bibliotecas de la UNPRG el análisis de distribución de los datos en la variable calidad de servicio indica que siguen una distribución normal con p -valor = ,366; información importante ya que permitió realizar análisis estadístico paramétrico, con estadísticas descriptivas e inferenciales.

En este argumento, el análisis para determinar la influencia del sexo de los usuarios en la percepción del servicio observado, a través de comparación de promedios, evidenció no haber diferencias significativas (p -valor = ,149) en la percepción de la calidad del servicio de las bibliotecas, advirtiendo que los análisis se realicen en conjunto las mujeres y los hombres. Pero, comparando la percepción del servicio observado entre bibliotecas, el análisis de varianza indicó que hay diferencias (p -valor = 1,12E-33) significativas en esta percepción por los usuarios, lo que condujo a que los análisis posteriores se realicen para cada biblioteca.

En la percepción del nivel de servicio observado en relación a dimensiones, la mejor valorada fue la Biblioteca Especializada de Biología, en la dimensión Valor afectivo del servicio; que se explica esencialmente por la atención amable y relación empática, aunque los ambientes no son tan amplios para el trabajo en grupo y personal. En la

dimensión Biblioteca como espacio fueron mejor valoradas las Biblioteca Especializada de Medicina Humana y Biblioteca Central.

La Biblioteca Central resalta en Control de la información, al parecer por ser la única en tener un SIGB para acceso a recursos de sistemas de información, equipada con recursos digitales de libros y revistas electrónicas, bases de datos fáciles de usar, básicamente. En esta dimensión, los valores más bajos se presentaron en la mayoría de las otras bibliotecas.

En el análisis del nivel de servicio Deseado, la percepción del servicio más deseado se presentó, también en la dimensión Valor afectivo; excepto en la dimensión Biblioteca como espacio, que se presentaron en la Biblioteca Especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, y Biblioteca Central. El valor deseado más alto se ubicó en la Biblioteca Especializada de Medicina (8,003) al parecer por la exigencia de los alumnos en la adquisición del conocimiento y por no disponer de recursos económicos para adquirir libros. En la valoración del nivel de servicio Mínimo, la percepción por los usuarios de los mínimos más altos, indican los niveles de mayores exigencias, que también similar al valor observado, se presentó en la dimensión Control de la información en todas las bibliotecas. El mínimo más alto (4,991) se dio, asimismo, en la Biblioteca Especializada de Medicina, al parecer debido a que se tiene la evaluación por la CAFME.

El modelo LibQUAL+ se basa en la teoría de brechas, modelo en el que se identifican brechas de desempeño a partir de la Zona de Tolerancia, que se identifica como el área entre los dos niveles de servicio percibidas del usuario, que de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994), se basan en dos niveles: el nivel deseado de servicio, que es el nivel de servicio que el cliente espera recibir, comprendiendo lo que el usuario cree que debería y podría recibir por una excelente biblioteca, y el servicio adecuado, que es el nivel mínimo de servicio que el cliente esperará y aceptará; esta brecha abarca todo lo que el usuario tolera, incluso por debajo o por encima, para casos negativos o muy positivos, respectivamente.

Asimismo, para el estudio de la calidad de servicio de las bibliotecas de la UNPRG, el razonamiento de benchmarking de la Brecha Zona de Tolerancia, pone en evidencia separación de los niveles de servicio en los gráficos de radar. Dependiendo de la posición dentro o fuera de la Zona de Tolerancia del nivel de servicio observado por el usuario, el modelo Libqual+ permite conocer la Adecuación y la Superioridad del Servicio.

Las bibliotecas que han participado en el estudio aplicando del modelo LibQUAL+ han generado gráficos de radar específicos, que representan a cada biblioteca con suficiente información y permiten comparar los resultados. Además, como refieren De Brito & Vergueiro (2013) el modelo permite generar estadísticas, para cada dimensión que comparan datos de los indicadores resumidos en promedio, varianza y desviación estándar; siendo esencial la información que proporciona a la biblioteca sobre puntajes de las brechas.

Se debe tener presente que la calidad de servicio será adecuada cuanto esté más próximo al nivel deseado (valor de 9); bajo esta premisa, en el estudio los mayores valores deseados se percibieron en la dimensión Valor afectivo de las Bibliotecas Especializadas de Medicina (8,003) y Biología (7,844) y en la dimensión Biblioteca como espacio en la Biblioteca Central (7,899).

La Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que genera el modelo LibQUAL, pues ayudan a identificar los puntos fuertes y débiles de una biblioteca; asimismo, Herrera-Viedma, López-Gijón & Ávila (2008) estudiando bibliotecas españolas e iberoamericanas, determinaron que la mejor adecuación se dio en la dimensión Valor Afectivo, y la peor adecuación se encontró en Biblioteca como Lugar. En lo que concierne a superioridad ninguna dimensión, de ninguna biblioteca, consiguieron superioridad; indicando que los usuarios consideran que los servicios no son de calidad.

Huamán, Alfaro y Vilchez (2008) analizando bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, determinaron Adecuación negativa en las cinco bibliotecas estudiadas. Por el contrario, en la investigación sobre calidad del servicio, con una versión abreviada del modelo LibQUAL, Loaiza y Alvitres (2013) concluyeron que la biblioteca de una Universidad Católica del Norte de Perú, presentó Adecuación con valores $\geq ,60$ en las dimensiones Biblioteca como lugar y Compromiso con el servicio y valores $\leq ,52$ en Control personal y Acceso a la información. En estas valoraciones de percepción se debe considerar el tipo de personalidad de usuario, ya que los involucrados de una Universidad pública (como la del estudio) con frecuencia los alumnos son más inquisitivos en sus apreciaciones; en cambio, los de una universidad particular con frecuencia son más magnánimos. En una investigación sobre la calidad de servicio de la Biblioteca Colombo Germana de la Universidad de La Salle (Colombia), Zúñiga (2017) en la dimensión Valor Afectivo del servicio se encontró un nivel adecuado, pero en Biblioteca como espacio se percibió un nivel negativo por los estudiantes, aplicando el cuestionario LibQUAL.

Aún con estos valores contrapuestos, el análisis de Benchmarking deberá permitir a los ‘Directores de Biblioteca’ identificar las bibliotecas con buenas prácticas, para que las menos valoradas, en los niveles y dimensiones de la calidad de servicio, reciban orientación para mejorar de servicio de las bibliotecas.

De estos resultados, para instituciones públicas o privadas, se puede asumir que al completar las respuestas del instrumento, cuyas expresiones son percepciones, los usuarios pueden presentar situaciones conductuales distractoras al momento de completar las respuestas del cuestionario, pues la recolección de datos para una investigación descriptiva del tipo transversal, se dio en un solo día y en un período de tiempo específico de unos 15 minutos.

El DM-Score en el análisis de la calidad de las bibliotecas a través del modelo LibQUAL+, es el puntaje mínimo deseado que orienta a los ‘Directores de biblioteca’ sobre el valor alcanzado en relación a la obtención de la satisfacción deseada (total) por el usuario; que de alguna forma es cuanto se ha logrado y cuánto falta para que la biblioteca alcance un servicio de calidad.

Con esta premisa, la biblioteca mejor ubicada en ofrecer un servicio de calidad fue la Biblioteca Especializada de Biología, en obtención de la satisfacción total deseada por los usuarios, logrando alcanzar un DM-Score de 50,44% del servicio, en tanto que las demás bibliotecas solamente alcanzaron entre 33,31% (Biblioteca Especializada de Medicina) y 37,43% (Biblioteca Central); pero, todas ellas obtuvieron valores positivos.

En la diferenciación del DM-Score, a través del Benchmarking de las bibliotecas por dimensión, del cuestionario LaibQUAL+, los usuarios percibieron que la Biblioteca Especializada de Biología alcanzó los mayores valores DM-Score: entre 48,90% (Control de la información) y 51,42% (Valor afectivo). Para las otras bibliotecas se obtuvieron menores DM-Score: 32,96% en valor afectivo para la Biblioteca Central; 21,98% en Biblioteca como espacio para la Biblioteca Especializada de Medicina; 31,55% en Control de la información para la Biblioteca especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura.

Resultados similares, aunque para dimensiones diferentes, fueron reportados por Loaiza y Alvitres (2013) en el estudio de la calidad del servicio de una Biblioteca de una Universidad Católica del norte de Perú, encontrando que las expectativas de los usuarios

a través del DM-Score para el servicio de bibliotecas consiguieron más del 52% en las dimensiones de biblioteca como lugar y compromiso con el servicio, pero menos del 39% en control personal y acceso a la información.

En un estudio del benchmarking sobre la calidad de servicio en bibliotecas de cinco universidades españolas y dos iberoamericanas, Herrera-Viedma, López-Gijón, y Ávila, (2008) en la dimensión Valor afectivo encontraron valores del DM-Score positivos en todas las universidades (entre 17% y 35%), indicando que todas las bibliotecas tienen un cierto grado de cumplimiento de sus servicios según deseos de los usuarios; excepto en una universidad española que fue negativa (-27%). En la dimensión Biblioteca como lugar solo las iberoamericanas y una española tuvieron valores positivos (entre 2% y 14%) las otras, valores negativos (entre -5% y -48%), y en Control de la información solo tres universidades españolas lograron valores positivos (entre 7% y 20%) y las demás con valores negativos (entre -4% y -34%) Esto pone en evidencia que aún en universidades que tienen más capacidad de desarrollo y con capacidad económica de gestión, también hay problemas de incumplimiento y que en opinión los usuarios están muy lejos de recibir un servicio de calidad, lo que se concatena con requerimientos de los adelantos tecnológicos y presupuestos adecuados, principalmente.

No se ha realizado un análisis riguroso entre las bibliotecas especializadas y la central, pues no es el propósito de la investigación; sin embargo, las facultades y la Unidad de información central de las bibliotecas deberían realizar estudios comparativos, con el propósito de mejorar la calidad de servicio; para cuyo efecto el modelo LibQUAL+ es aplicable mediante las brechas de los servicios y procesos, utilizando la técnica de gestión benchmarking.

La aplicación del modelo LibQual se constituyó en una herramienta adecuada para evaluar la calidad de servicio de las bibliotecas, cuyos resultados permitirán generar planes de mejora, procesos de benchmarking entre otros, por lo que se debe aplicar semestralmente para identificar limitaciones y mejoras de cambios en las bibliotecas.

Actualmente la biblioteca universitaria ha pasado de estar centrada, de forma casi exclusiva en atención con libros y revistas, a proporcionar a los estudiantes, docentes y otros usuarios, el máximo nivel de satisfacción, adecuándose a los nuevos métodos de estudio y de enseñanza como el que ahora se está imponiendo en la UNPRG: basado en competencias, que conlleva adoptar nuevas políticas bibliotecarias. El objetivo principal,

como dice Berrio (2007), es ahora enseñar a aprender a lo largo de la vida, a través del aprendizaje electrónico y la alfabetización digital.

También Muñoz Cosme (2011) dice que las bibliotecas han pasado de ser colecciones a ser conexiones de red, pues “si antes fue el espacio de la conservación, la lectura y la investigación, ahora es un lugar de las conexiones, de la comunicación, del encuentro, del aprendizaje, de la diversión, de la integración y del intercambio” (p. 4). Actualmente los usuarios van a las bibliotecas a solicitar más servicios en línea y hacer más usos de lecturas digitales que impresas (Marquina, 2013).

En Perú hasta los primeros cinco años de la actual centuria, las bibliotecas estuvieron relacionadas con la información impresa de papel, pero con la revolución tecnológica se han producido grandes cambios en la difusión de la información, apareciendo las fuentes bibliográficas digital y electrónica, que en sus inicios se presentó en formato electrónico de CD (CD-ROM, en inglés Compact Disc, Read-Only Memory), pero que actualmente se preserva a través de la red, cuyo acceso es a través de la Internet. En este discurso, las bibliotecas de la UNPRG han quedado relegadas, pues en la era digital escasamente presentan atisbos de desarrollo, con preeminencia solo en la Biblioteca Central.

La biblioteca en la era digital ha pasado a ser una Unidad Académica de nuevos conocimientos por descubrimiento, pues además de recursos de información en formato impreso, “existe un universo de información compuesto por múltiples formatos y soportes de información sumado a la poderosa herramienta que es la Internet, la cual abre diversas posibilidades a los usuarios” (Núñez, 2015, p. 26). Así pues, los adelantos tecnológicos están conduciendo a que los métodos y estilos de trabajo para el aprendizaje estén en consonancia con las capacidades que deben tener las bibliotecas universitarias. Las bibliotecas de la UNPRG deberían explotar las posibilidades de la web institucional y las Redes sociales para difundir y ofrecer los servicios de la biblioteca.

Con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, especialmente desde la última década del siglo pasado, y con la generalización del uso de Internet, ha habido un cambio innovador en el uso y desarrollo de las bibliotecas, pues se ha transformado las formas de hacer los procesos, los procedimientos, la prestación de los servicios, esto es, las formas y modelos de trabajo de las bibliotecas. Esto ha dado lugar para que se formen y desarrollen las bibliotecas electrónicas: catálogos y base de datos, digitales: que contienen los repositorios de tesis, y virtuales: a través de la red, y

con estas las híbridas: que conviven la biblioteca tradicional o física y la virtual o digital, que incluyen las tradicionales bibliotecas con documentos impresos.

Hay diferencias sustanciales entre la gestión de las fuentes bibliográficas impresas y electrónicas; pues las electrónicas requieren un proceso de concesión de licencias y plantean retos tecnológicos para su aplicación, así como su adquisición y activación, lo que difiere sustancialmente de la recepción y procedimiento de las fuentes bibliográficas impresas. (San José, 2011)

Con las tendencias de las tecnológicas de información de acceso, se debe incorporar el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas a todas las bibliotecas de la UNPRG, aunque es un sistema muy limitado. Un SIGB según Martín Gavilán (2008b), es: “una herramienta tecnológica que permite automatizar las operaciones bibliotecarias más comunes” (p.1). Sus herramientas comprenden: catalogación, circulación, consulta y adquisición de materiales, y en los últimos años ha ampliado su oferta con nuevos productos más o menos integrados en sus sistemas de automatización, como metabuscadores, gestores de recursos electrónicos, entre otros.

En las actuales exigencias de información y divulgación del conocimiento, las bibliotecas universitarias peruanas deben adoptar los avances desarrollados en otros países, como la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) española, que propone un nuevo modelo de biblioteca universitaria, entendida no solo como Centros de Recursos para el Aprendizaje, sino que incorpora a la Investigación (CRAI) como parte de sus servicios, situando a este último como eje para desarrollo de los trabajos y tesis de los estudiantes.

Un CRAI “es un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que sustentan el aprendizaje y la investigación en la universidad” (REBIUN, 2003, p. 15), al que Pérez & Milanés (2008), añaden: “donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes” (Cap. 9).

El modelo CRAI impulsado por la REBIUN, es el patrón a seguir en las Universidades en las que se deben integrar y coordinar verdaderamente servicio bibliotecarios, informáticos, audiovisuales pedagógicos, entre otros. Asimismo, el espacio de la biblioteca ya se está viendo como un ámbito de aprendizaje al mismo nivel que las aulas y los

laboratorios, lo que demuestra el papel activo de la biblioteca en la educación; de esta forma, las bibliotecas universitarias deben posicionarse en el aprendizaje virtual en el marco de las universidades. (Játiva 2012)

En otros países hay varias universidades que están retomando diversos aspectos del CRAI, como la Universidad Panamericana de Guadalajara México. Hernández (citado en Arriola, 2017) refiere que en América Latina también se encuentran varios acercamientos de un CRAI como en Europa y en Estados Unidos. Los países que trabajan sobre el diseño de los CRAI son: Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay.

En el nuevo modelo de biblioteca universitaria para Chile, Romero (2012) determinó que las Universidades han apoyado el desarrollo de servicios de calidad para llevar a cabo el nuevo proyecto de educación superior, acotando que la biblioteca es uno de los objetivos específicos de relevancia para el desarrollo de las actividades académicas de la universidad, a las que se otorgaron recursos y servicios eficientes para el desarrollo docente, aprendizaje e investigación.

También indica que ha existido innovación y emprendimiento en las bibliotecas, no solo por los recursos informáticos, sino también por los espacios, infraestructura, plataforma tecnológica (software) de automatización, de aplicación a la gestión interna y de servicios a los usuarios. Sin embargo, acota que las bibliotecas universitarias chilenas, por sus características particulares, no están de acuerdo con la integración a trabajo conjunto con otros servicios de apoyo académico, pues su apoyo es inherente a la docencia, aprendizaje, e investigación universitaria.

Similar a la REBIUN española, se constituyó en Perú el Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales, bajo la gestión de la Biblioteca Nacional del Perú, cuyos objetivos se enmarcan en desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios; crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales; diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario, y; crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas universitarias y proponer alternativas de solución.

Los indicadores de gestión desarrolladas por el COBUN, se aplicaron en el año 2014; y fueron recomendados por el CONEAU para su utilización por las universidades que inician procesos de autoevaluación con miras a la acreditación; y actualmente consi

derados por el SINEACE. Para el año 2016, la Biblioteca Nacional del Perú aprobó los estándares e indicadores de gestión de los Estándares Peruanos para Bibliotecas Universitarias desarrolladas por el COBUN.

En los planes de desarrollo estratégico la biblioteca se debe asociar su intervención activa en el proceso de aprendizaje del estudiante y apoyo a profesores, a través de talleres como los Programas de Infoalfabetización (Romero, 2012). En este contexto, en las Escuelas Profesionales de la UNPRG, los nuevos Planes de Estudio deben armonizar con la formación por competencias, adaptándose a la Ley Universitaria 30220, y en aquellas aún en proceso se deben realizar talleres formativos general., como búsqueda eficaz y uso ético sobre información académica en la web Asimismo, tener en cuenta que las bibliotecas están inmersas en los procesos de acreditación, y hasta en la internacionalización de las universidades, por lo que es apremiante que las bibliotecas de la UNPRG se adecuen a las condiciones básicas de toda biblioteca, teniendo como referente a la Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional de San Marcos, e incluso la Biblioteca Nacional de Perú.

Las bibliotecas no cuentan con un plan operativo, en la que se especifique un presupuesto propio, ya que no son unidades de gasto; así, los costos indirectos como luz, agua, papel y otros se cargan al presupuesto de la Facultad, que de manera general se incluyen dentro de los suministros: costos fijos. La ausencia de una contabilidad centralizada de los servicios de las bibliotecas da lugar a que no se conozca de manera real el costo del servicio de biblioteca, afectando así la planificación y prevención de necesidades de cada una de estas unidades de información.

Mantener una biblioteca actualizada en el conocimiento con infraestructura y los adelantos tecnológicos resulta muy oneroso, pues el nuevo conocimiento se produce aceleradamente, y también crece el costo de las colecciones impresas y digitales. Asimismo, como refieren Pérez y Milanés (2008), el uso intensivo de la red, la utilización masiva de los recursos electrónicos, el surgimiento del Open Access y las bibliotecas digitales -virtuales, así como el volumen de información que se genera alrededor de estos avances, denota que las Bibliotecas Universitarias deben buscar la colaboración y la interacción con entornos más o menos lejanos, y convertirse en un elemento estratégico. También refieren que, las alianzas entre instituciones de información, se instituyen como respuesta a las condiciones impuestas por las casas editoriales, distribuidores, agencias de suscripciones, facilitadores de acceso, entre otras.

Alianzas entre universidades, en varios modelos, es común en varios países como el caso de la Universidad de la Rioja (España), que en una de las formas de acceder a fuentes bibliográficas por los usuarios, es a través de intercambio o canje de publicaciones, que en vigor al Convenio de Intercambio de Publicaciones entre Universidades se reciben todas las publicaciones de las instituciones adheridas al mismo; además la biblioteca participa en el programa de intercambio científico de libros en formato electrónico.

Las bibliotecas universitarias de las facultades de la UNPRG no tienen convenio entre ellas, ni tampoco la Biblioteca Central con otras universidades nacionales; Sin embargo, actualmente en Perú, una de las alianzas más importantes que se creó en el ámbito de las bibliotecas es el Consorcio ALTAMIRA; como Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas (con 29 miembros, solo 3 públicas), establecido a partir del reconocimiento de la necesidad de unirse para lograr mayor poder de negociación con proveedores de bases de datos en línea de revistas digitales, a fin de obtener precios de suscripción accesibles y que permitan ampliar la disponibilidad de mayor número de revistas en beneficio de sus alumnos (ALTAMIRA, s.f.).

En este Consorcio de Universidades, la ‘élite’: Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana Cayetano Heredia, la Universidad del Pacífico y la Universidad de Lima, han unido sus esfuerzos institucionales individuales para presentar un nuevo servicio: búsqueda compartida de las bibliotecas del Consorcio de Universidades. En este servicio, a través de un catálogo compartido, los alumnos, docentes y egresados de estas instituciones están accediendo a una colección de más de 450,000 títulos de libros, 36,000 títulos de revistas y 20,000 tesis, y solicitar cualquiera de estos documentos en préstamo interbibliotecario, de acuerdo a su disponibilidad. (Sistema de Bibliotecas – PUCP, 2017)

La Gerencia del Servicio es un aspecto importante que debe asumir una biblioteca, pues es un mecanismo para asegurar la calidad de la misma, ya que el servicio es un medio vital dentro de la imagen de la institución, que según Fernández (2009) es su carta de presentación. Asimismo, en el contexto académico indica que la gerencia de la calidad de servicio puede no expresar un contenido bibliotecológico, pero se debe considerar en este contexto, pues la principal función de una biblioteca es prestar un servicio, no sólo brindar acceso al servicio, sino que este debe ser un servicio de calidad.

La gerencia del servicio, incluso de calidad, es un aspecto que al parecer no se conoce en las bibliotecas de la UNPRG, pues los directores de bibliotecas son docentes/auxiliares sin ninguna capacitación, y el vicerrectorado relacionado con estas unidades de información y comunicación, no toma en cuenta que los servicios en las bibliotecas también se deben gestionar, como se gestionan recursos económicos, a fin de hacerlos más eficientes y eficaces a través de estrategias para fortalecer su funcionamiento.

En las actuales bibliotecas existen falencia en los servicios: formación de usuarios, difusión de los servicios, infraestructura inadecuada para consulta, no cuentan con suficiente material bibliográfico de acuerdo a los programas que ofrece la Facultad, carecen de un presupuesto propio.

La ausencia de profesionales en bibliotecología, condiciona que los procesos en las unidades de información se sigan desarrollando de la manera práctica tradicional (“empírica”) por auxiliares de biblioteca; en el mismo sentido, existen “Directores de Biblioteca”, (también empíricos) que solo se preocupan de solicitar la compra de libros. Así pues, no se documentan ni evalúan los beneficios de incrementar el nivel de eficiencia de las Bibliotecas y de los instrumentos de gestión.

La investigación no está exenta de limitaciones y uno de ellos está relacionado con la recogida de datos, como lo relacionado con colección de los datos a través de las entrevistas y encuestas, pues con frecuencia los estudiantes pueden mostrar poco interés o están apurados en completar el llenado de los instrumentos (cuestionario). Para evitar los distractores, el proceso de recolección de datos no solo debe abarcar el corto período de colecta de datos, sino otros días en los que se aborde la exposición de motivos y la sensibilización de los usuarios sobre la investigación, de tal manera que el usuario esté más comprometido con su participación solicitada, y sus declaraciones sean imparciales y ciertas, o muy cercanas a la realidad.

No se dispone de información sobre estadísticas, de forma general los procesos no están automatizados y por tanto no hay información de un sistema integral de gestión de bibliotecas, que limita hacer comparaciones de avance en la gestión bibliotecaria de la UNPRG.

La metodología presenta aspectos que apoyan la gestión de bibliotecas académicas, identificando puntos fuertes y débiles de los servicios, acercándose a las necesidades de

los usuarios de la biblioteca, comparando el desempeño de una biblioteca con otras y definiendo las mejores prácticas en el campo, además de contribuir a una gestión más profesional de las bibliotecas (De Brito & Vergueiro, 2013)

Las Bibliotecas Central y Especializadas deberían involucrarse en la gestión para alcanzar, por lo menos aquellos estándares nacionales y en consecuencia niveles de calidad de los servicios, que demuestren la satisfacción de los usuarios, a través de mediciones periódicas, aplicando instrumentos como del modelo LibQUAL+, en esta perspectiva es pertinente, como colofón de la investigación, exponer lo que es la Biblioteca y Documentación Científica de la Universitat Politècnica de Valencia*, en alusión a la carta de servicios que ofrece, presentando una encomio de lo que es esa biblioteca:

La Biblioteca es la encargada de proveer y gestionar la documentación e información bibliográfica necesaria para el apoyo al estudio, la docencia y la investigación de la comunidad universitaria. Asimismo, es competencia de la Unidad la formación de los usuarios en el manejo de los recursos de información, y la conservación, el incremento y la difusión de los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales de la Universidad; y todo ello, al objeto de:

- Ser un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación [CRAI].
- Conseguir una colección documental que satisfaga las necesidades docentes e investigadoras de la comunidad universitaria.
- Conseguir que los usuarios sean autónomos en el manejo de la información.
- Prestar unos servicios presenciales y en línea, permanentemente ajustados a la demanda.
- Colaborar en la gestión de la producción científica y docente propia de la institución.

* http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf

VI. Conclusiones

Las bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en análisis global, lograron un nivel de gestión regular; sin embargo, por facultad la biblioteca mejor valorada fue la Biblioteca Central con nivel de gestión buena, las demás bibliotecas alcanzaron un nivel de gestión regular. Asimismo, éstas bibliotecas no cuentan con sistemas de gestión de la calidad, ni por lo menos han pasado aún por un proceso de autoevaluación, que se sustenta en la acentuada carencia de recursos humanos profesionales, dificultades financieras, sumados a una carente gestión y calidad de servicio, que no facilita a las bibliotecas ofrezcan un funcionamiento satisfactorio.

El servicio de las bibliotecas de pregrado de la Universidad es de baja calidad, su intervención en el desarrollo de capacidades cognitivas es poco relevante y escasamente participan en la formación científica de los alumnos; debido a que los recursos de información son casi totalmente en formato impreso – libros, existiendo una brecha tecnológica con la información digital y virtual, lo que impide ofrecer servicios de calidad.

La calidad de los servicios bibliotecarios percibida por los usuarios de las bibliotecas de la Universidad, con el modelo LibQUAL+, evidencia no existir diferencias significativas entre mujeres y hombres; sin embargo, por especialidad hay suficiente evidencia entre las varianzas, que permite decidir haber diferencias significativas entre bibliotecas.

No hay evidencia declarada que las bibliotecas de la Universidad, estén recibiendo apoyo técnico y económico para la gestión y desarrollo de los servicios de calidad de las bibliotecas, en consonancia con el proyecto educativo que inspira la Nueva Ley Universitaria N° 30220. Las bibliotecas no son atendidas por personal profesional o técnico especializado.

En el análisis de benchmarking para el nivel de servicio observado, la mejor percepción se presentó en las dimensiones Valor afectivo y Biblioteca como espacio de la Biblioteca Especializada de Biología; en tanto que para la dimensión Control de la información, la mejor percepción presentó en la Biblioteca Central; con análisis del modelo LibQUAL+.

En las brechas del modelo LibQUAL+ se percibió Adecuación del servicio, para las tres dimensiones en todas las bibliotecas; por el contrario, también en las tres dimensiones ninguna biblioteca mostró índices de Superioridad; Los mayores índices de Tolerancia se alcanzaron en las dimensiones Biblioteca como espacio y Control de la información

en la Biblioteca Central y Valor afectivo en la Biblioteca Especializada de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, apreciada por los usuarios de la Universidad.

La brecha Puntuación mínima deseada (DM-Score) solo es alcanzado por la mayoría de bibliotecas en un poco más del 33% de satisfacción total del usuario; de manera particular la Biblioteca Especializada de Biología estuvo más cerca de conseguir la satisfacción deseada del usuario (50,44%) como un servicio de calidad, en opinión de los alumnos de la Facultad.

La Calidad de Servicio no está asociada con la Gestión del Servicio de las Bibliotecas de la Universidad; evidenciando que estos factores son desarrollados o se realizan sin ninguna conexión entre ellos.

VII. Recomendaciones

Para facilitar la evaluación de la gestión y calidad de servicios de cada biblioteca especializada de Facultad y la Biblioteca Central, se deben realizar evaluaciones iniciales anuales, en los dos primeros años, luego las evaluaciones serían semestrales. Para esto se requiere automatización de los procesos y servicios de las bibliotecas, a fin de lograr una eficiente gestión de las bibliotecas. En este sistema de recogida de datos, también, se deben considerar los indicadores básicos que permitan medir la satisfacción de los usuarios.

La infraestructura actual no contribuye a un desarrollo bibliotecario pertinente, por lo que es urgente que la alta dirección desarrolle políticas para una eficiente gestión de las unidades de información. Asimismo, implementar las bibliotecas con buen equipamiento y servicio a usuarios para que contribuya a la internacionalización de Universidad, como para intercambio de estudiantes y pasantías de docentes.

Ante la precaria situación de las bibliotecas universitarias de la UNPRG, respecto del personal profesional y técnico encargado de atender y gestionar estas unidades académicas, en primera instancia se debe realizar capacitación a los “auxiliares de biblioteca”, que conducen las bibliotecas especializadas; pues estas bibliotecas son atendidas por personal administrativo sin ningún adiestramiento; luego contratar profesionales de la información y documentación (bibliotecario), al menos por áreas generales: ciencias, humanidades, ingenierías.

Además, como apoyo a la formación en investigación por las bibliotecas, incumbe intervenir a la Dirección de la Unidad de Investigación de cada facultad, que al inicio se puede pedir apoyo a profesores, como actividad de extensión universitaria dentro de la responsabilidad social, empezando por la alfabetización científica para alumnos de los primeros ciclos, de esta manera se empezará a convertir las bibliotecas en los Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAIG, desarrollada en las bibliotecas españolas.

Para mejorar el apoyo de las bibliotecas en el desarrollo de la investigación realizada por los profesores y los estudiantes, particularmente de sus tesis, a las bibliotecas les concierne propiciar la atención de requerimientos específicos de información,

gestionando la cooperación de fuentes documentales entre bibliotecas de otras universidades, a través de los servicios de las redes sociales y la Internet.

Ante la avasalladora mediación de la era digital y los escasos recursos económicos que disponen las universidades para que se suscriban a bibliotecas virtuales, la Dirección de la Unidad de Investigación de cada facultad recomendaría a los profesores para que también apoyen con fuentes bibliográficas o los Localizadores Uniforme de Recursos – URL, de acceso abierto, que disponen en la busca de fuentes bibliográficas para administrar de sus asignaturas, así como en la planificación y redacción de su investigaciones .

Las bibliotecas deben empezar a analizar la real situación por la que atraviesan a nivel de gestión, empezando con un proceso de autoevaluación, para cuyo efecto se recomienda utilizar el instrumento propuesto: Gestión de los Servicios de Biblioteca, desarrollado es esta investigación con índices de validez y confiabilidad, basado en indicadores y estándares del COBUN para evaluación de las bibliotecas.

Es prioritaria la evaluación de gestión y calidad de las bibliotecas, pues forman parte del proceso de acreditación en el sistema universitario peruano, por lo que se requiere tomar medidas urgentes para cumplir con las exigencias de calidad, que para estas unidades de información actualmente el SINEACE pide utilizar los indicadores y estándares del COBUN; además, considerar que hay evaluaciones específicas como las requeridas por la CAFME para las bibliotecas de la Facultades de Medicina Humana.

La Universidad debe hacer una evaluación estratégica de las bibliotecas, valorando la pertinencia de la gestión y calidad de los servicios bibliotecarios, de las unidades de información atomizados, pues estos dos aspectos dejan mucho que desear en los usuarios; por lo que sería pertinente una efectiva planificación la infraestructura de las bibliotecas, propiciando la unificación de éstas por afinidad de disciplinas en áreas, como infraestructura para ciencias y biomédicas y otra para las ingenierías y humanidades, con pisos y ambientes para las disciplinas, así como estudios generales; eliminando el sentimiento egoístas de tener una biblioteca (con infraestructura) para cada facultad. Esto facilitará el equipamiento informático.

Aplicar el modelo LibQual a otras bibliotecas de la UNPRG para familiarizarse con su procedimiento y proceso de la información, sensibilizando a los estudiantes; luego se debería aplicar a todas las bibliotecas semestralmente, a fin de establecer una comparación de resultados de la calidad de los servicios.

Establecer coordinaciones entre las bibliotecas del SIBI de la UNPRG y de bibliotecas de otras universidades, para mejorar las bibliotecas como punto de partida a los estándares mínimos que deben cumplir para el mejor funcionamiento de la biblioteca. Asimismo, procurar participar como miembro del Consorcio ALTAMIRA (Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas) a fin de lograr mayor poder de negociación con proveedores de bases de datos en línea de revistas digitales.

Los encargados de gestionar las bibliotecas para un eficiente desempeño deberían elaborar su plan estratégico anual en base a la evaluación de su funcionamiento, de sus estructuras y servicios, teniendo en cuenta objetivos estratégicos relacionados con la: docencia, tecnología, comunicación y difusión, investigación, recursos y servicios, el componente humano y la dirección y organización.

Realizar programas de formación de usuarios, a fin de utilizar los recursos de manera eficiente; asimismo mejorar el espacio con mobiliario y equipo de PCs.

La alta dirección debe considerar presupuestos obligatorios para la gestión de las bibliotecas de Facultades, para compra de material bibliográfico acorde con los requerimientos de formación profesional actualizada, e implementación con equipo electrónico y acceso a internet de banda ancha.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, V. (2005). El concepto de calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional, *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5). Recuperado de http://www.rieoei.org/deloslectores_Calidad_de_la_Educacion.htm
- Association of Research Libraries. (1989). *Standards for University Libraries: Evaluation of Performance*. United State: ACRL.
- Association of Research Libraries. 2012. LibQUAL+® Monthly Update. Retrieved from <https://www.libqual.org/news/1295>
- Alonso, J. & S. Martín. (2000). *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información*. En: Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León. Universidad de Burgos, noviembre 2007. Recuperado de <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm>
- ALTAMIRA (s.f.). Consorcio de Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas. Recuperado de <http://dugic.cayetano.edu.pe/acerca/pertenecemos/84-altamira-bibliotecas>
- Alvitres, V. (2000). *Método Científico: Planificación de la Investigación*. Chiclayo, Perú: Edit. Ciencia.
- Apolaya, M. (2014). *Diagnóstico de Bibliotecas Universitarias del País: Resultados de la encuesta nacional y conclusiones*; Comité de Bibliotecas Universitarias. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=Y29idW5wZXJ1Lm9yZ3x3d3d8Z3g6Nzg0NjI1YjBjODk0NTFmYQ>
- Aponte, Rocío & Chávez, Henry. (2008). Proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú. *Biblios*, 31(1), 1-14.
- Arias, J. (2008). *Análisis para la creación, organización y desarrollo de la biblioteca digital de Colombia*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia. <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/2855/1/AriasOrdoez.pdf>
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Colección Cuadernos de Trabajo, nº 11. Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Association of Research Libraries. (2011). What is LIBQUAL. Recuperado de http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info
- Association of Research Libraries. (2016). Libqual+ survey. www.libqual.org Recuperado de http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf
- Balagué, N. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *Textos universitaris de biblioteconomia i documentació* 19. Recuperado de <http://bid.ub.edu/pdf/19balag2.pdf>

- Berrio, C. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 86-87(1), 55-77
- Biblioteca Nacional del Perú. (2016). Aprueban documentos denominados “Estándares de Calidad para Bibliotecas Universitarias”. Resolución Directoral Nacional N° 006-2016-BNP. *El Peruano*, diario oficial, Organismos Ejecutores, 13 de abril 2009, p. 583072. Recuperado de http://www.cobun-peru.org/images/cobun_estandares_resolucion.pdf
- Bonini, C. (2003). *Proyecto Desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas Biblioteca Nacional de Perú, República del Perú*. Informe de Avance. Recuperado de http://info.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_rokdownloads&view=file&Itemid=79&task=download&id=72.
- Bower, T. & Dennis, B. (2007). How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. *Performance Measurement and Metrics*, 8(2), 110-126.
- BUMA. (s.f.). Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria, Universidad de Málaga. Recuperado de http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/CARTAserviciosBUMA_Definitiva_.pdf
- Caldera, E., J. Pirella, J., & E. Ortega. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34,333-347
- Chiong, L. (2012). Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: una experiencia con LibQUAL+™. Tesis Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información UNMSM, Perú. http://eprints.rclis.org/22908/1/tesis_daniel_chiong_libqual_unmsm.pdf
- Comisión Nacional por la Segunda Reforma Universitaria. (2002). *Diagnóstico de la Universidad Peruana: Razones para una nueva reforma universitaria*. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/liberico/universidad-final.pdf>
- Comité de Bibliotecas Universitarias. (2008). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias*. Lima: Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN) – Biblioteca Nacional del Perú. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Comité de Bibliotecas Universitarias. (2011). *Estándares, Estándares para bibliotecas universitarias*. Comité de Bibliotecas Universitarias. Lima: COBUN. <http://www.cobunperu.org/estandares>
- Comité permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá D.C. (2005). *Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior*. Colombia: El Comité. https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_2013-2027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (2a. ed). CABID: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado de <http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. (2009). Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria - CONEAU. *El Peruano*, diario oficial, Separata Especial, 16 de diciembre 2009.

- Cook, C., & F. Heath. (2001). Users' perceptions of library service quality: A *LibQUAL+TM* qualitative study. *Library Trends*, 49: 548-584.
- Cook, V., M. Kyrillidou, F. Heath, J. D. Sousa, B. Thompson and D. Webster. (2006). *LibQUAL+ Survey*. Association of Research Libraries / Texas A&M University. Boise State University: Albertsons Library.
- Corrales, A. (2016). Implantación de un sistema de gestión da calidad, según ISO:9001 en empresas de certificación en ensayos no destructivos. (Proyecto fin de carrera, para Título Ingeniero Industrial). Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de http://oa.upm.es/44096/1/PFC_ANDRES_CORRALES_OJEADO.pdf
- Da Silva, F., Gonçalves, E., Arancibia B., Bento G., Castro T., Hernandez S., Soleman S, & Da Silva R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*; 32(1), 129-38. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- De Brito, G & W. Vergueiro. (2013). Quality evaluation of academic library: The Libqual+® methodology and its perspectives of implementation in Brasil. *Brazilian Journal of Information Science*, 7, Special number: 25-44.
- Dennis, M., Greenwood, J., & Watson, A. (2013). LibQUAL Revisited: Further Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 39, no.6: 512-516
- El Referencista. (2016). Indicadores de SUNEDU para bibliotecas. Blog El Referencista. Recuperado de <http://elreferencista.blogspot.pe/2016/04/indicadores-de-sunedu-para-bibliotecas.html>
- Escobar Pérez, J & Cuervo Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, vol. 6, núm. 1, pp. 27-36. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001a). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Capítulo 5, Recursos humanos. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001b). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Capítulo 6, Gestión y comercialización de las bibliotecas públicas. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Fernández, L. (2009). Gerencia del servicio en las bibliotecas: una necesidad inmediata y una buena inversión a largo plazo. IX Congreso ISKO-España: Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento. Recuperado de http://www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2014/09/31-37_Fernandez-Valderrama.pdf
- Ferrer, A. & Rey, C. (2005). Aplicación del Libqual+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona. 9ª Jornadas Españolas de Documentación, Madrid 14 y 15 abril 2005. Universitat de Barcelona.
- Furneaux, B. (2006). SERVQUAL. York University. Retrieved from <http://www.istheory.yorku.ca/SERVQUAL.htm>

- Gallo, J. (2012). Forma y función de los edificios de bibliotecas universitarias: herramientas para su evaluación. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262874872_Forma_y_funcion_de_los_edificios_de_bibliotecas_universitarias_herramientas_para_su_evaluacion
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial de la Universidad de Urdaneta, Venezuela. Recuperado de <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXT0.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic.,pdf>
- Garvin, D. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, November-December, 101-109
- Gimeno, J. (2009). los indicadores como herramientas de medición. XVI Jornada Nacional y II Internacional de Actualización y Capacitación de Bibliotecas Médicas: "Gestión Eficiente de Recursos". Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Bogotá.
- Gimeno, J. (2011). Calidad bibliotecaria: los indicadores como herramientas de medición. *Infoconexión 2*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15778/1/Infoconexion%20N%C2%B02%20%20Gimeno%20Perel%20Javier.pdf>
- Gómez Hernández, J. (2002a). Tema 4. Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación. En: ____ *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM. Recuperado de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>
- Gómez Hernández, J. (2002b). Tema 10. La biblioteca universitaria. En: ____ *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM. <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/210universitar2003.PDF>
- Gomes, M., & De Sousa, M. (2015). Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 20(2): 100-119. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2079>
- González, R. (2008). Taller sobre indicadores de calidad. I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad". Huesca, España. 16 a 19 de junio de 2008. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IJCALIDAD/I.CALIDAD.2008_Taller.Indicadores.calidad_R.GonzalesCastrillo.pdf
- González M^a V. & Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18 (2): 1-21.
- González, R. (2009). I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria, Santo Domingo 7 al 9 de diciembre de 2009. *Actas I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria*, 1-9.
- González-Santos, O. & Bicet-Álvarez, E. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI, pensando en Cuba. *Ciencias de la Información*, 44(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181428544006>
- Green, D. & Kyrillidou, M. (2012). *Procedures manual*. LibQUAL+®. Washington D.C.: Association of Research Libraries. Retrieved from <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>
- Hébert, F. (1994). Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada, *Library and Information Science Research*, 16(1): 3-21
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

- Herrera-Viedma, E & López, J. (coords.). (2007). Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) basado en satisfacción (2007). SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad (Universidad de Granada). Recuperado de http://www.upo.es/biblioteca/export/sites/biblioteca/calidad/documentos/informe_satisfaccion.pdf
- Herrera-Viedma, E & López- Gijón, J. (2008). El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_LINEA3_07-11/IIPE_Modelo_LibQUAL_y_SECABA_2008.pdf
- Herrera-Viedma, E & López, J. (coords.). (2008a). Conclusiones del estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Castilla La Mancha basado en satisfacción de usuarios (encuesta LibQUAL 2008). SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad (Universidad de Granada). Recuperado de http://biblioteca.uclm.es/Archivos/Conclusiones_libqual.pdf
- Herrera-Viedma E. & López, J. (2008b.) Calidad y satisfacción del usuario. El modelo LibQUAL. Los retos de la calidad, I Jornadas Universitarias de calidad y bibliotecas. Huesca 16 – 19 junio de 2008. http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/Satisfaccion_Teoría1.pdf
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J. & Ávila, B. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. In Coloquio ALCI 2008, Veracruz (México), 21-23 September 2008. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12389>
- Herrera-Viedma E. & López-Gijón, J. 2011. Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá (Madrid) basado en satisfacción de usuarios (2011). Recuperado de http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20Secaba_Alcala.pdf
- Herrera-Viedma. E. y López-Gijón, J. (Coords.). (2012a). Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) basado en satisfacción de usuarios. Granada: Copicentro
- Herrera-Viedma, E. & López-Gijón J. (2012b). Mediciones LibQUAL, Herramienta SECABA. Taller/ Seminario, X Conferencia Internacional sobre bibliotecas universitarias. México DF, 5 noviembre de 2012. Recuperado de <http://dgb.unam.mx/eventos/talleres/2012/calidad/presentaciones/PresentaTallerUNAM-21.pdf>
- Huamán, R., Alfaro K., & Vílchez, V. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, *Biblios*, 31: 1-13
- Igami, M. (2003). *Avaliação de desempenho na gestão das bibliotecas especializadas nos institutos públicos de pesquisa*. (Dissertação mestrado. Universidade São Paulo). Brasil.
- Igami, M., Sampaio, Ma I. & Vergueiro, W. (2005). El uso del ServQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN *Rev. Interam. Bibliot. Medellín*, 28(2): 177-191
- International Organization for Standardization. (1998). *Information and documentation: library performance indicators*, ISO 11620. Geneve: ISO
- International Organization for Standardization. (2014). ISO 11620:2014 Information and documentation -- Library performance indicators. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/56755.html>

- Játiva, M^a V. & Gallo, J.P. (2006). LibQUAL+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario, *Boletín de la Anabad*, 56(1): 53-74. Recuperado de <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00026.pdf>
- Játiva, M^a V. (2012). *Diseño de servicios por tipología de usuarios. Curso de promoción interna*. Universidad de Alicante. Recuperado de <http://ssyf.ua.es/va/formacion/documentos/cursos-programados/2012/promocions/promocio-a1/maria-victoria-jativa/tema-servicios-tipologia-usuarios.pdf>
- Lau, J. (2002). Bibliotecas universitarias: su importancia en el proceso de acreditación. *Colombia Gaceta Universitaria*, 17 (149): 8. Recuperado de <http://goo.gl/JAauXG>
- Lienert, N. (2011). Evaluación de la biblioteca universitaria brasileña: Situación actual y perspectivas. Mesa Redonda. La evaluación de las bibliotecas en América Latina. TIEB², Segundo Taller de Indicadores de evaluación de las bibliotecas. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26381/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Ley N° 30034. (junio 5 de 2013). Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas Normas Legales *El Peruano*: 496506 – 496508. http://www.minedu.gob.pe/files/6335_201306051205.pdf.
- Ley 30220. (2014). “Ley Universitaria N° 30220”, (9 de julio de 2014). *El Peruano*: Normas legales 09979. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Lescano, L. (2001). *La disciplina del servicio*, Perú: Universidad del Pacífico.
- Libqual. (2016). Learn about LibQUAL+® Presentation tools. Retrieved from http://www.libqual.org/about/about_survey/tools
- Loaiza, S., & Alvitres, V. (2013). Calidad del servicio de la Biblioteca de una Universidad Católica del norte de Perú. *Manglar*, 10(1): 33-42.
- López-Gijón, J., Pérez A., Gálvez, & C. García. (2006). La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, num. esp.:63-81.
- López, R. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para un CRAI. Biblioteca Complutense. Universidad Complutense de Madrid. *Documentos de Trabajo*. Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>
- Marquina, J. (2013). Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos. Asociación Profesional de Especialistas en Información. España: Informe APEI 8. Recuperado de <https://www.julianmarquina.es/informe-apei-bibliotecas-ante-el-siglo-xxi-nuevos-medios-y-caminos/>
- Martín Gavilán, C. (2008a). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Temas de Biblioteconomía. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf>
- Martín Gavilán, C. (2008b). SIGB. Catálogos y gestión de gestión y autoridades. Diseño y presentación de OPACs. Temas de Biblioteconomía. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/13188/1/sigb.pdf>
- Merlo, J. (1998). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, 49(2): 261-288
- Mcknight, S. (2010). Library decision making informed by customer values. Thesis degree of Doctor of Philosophy by Published Work Nottingham Trent University.

- Molina, S. (2014). Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores. (Tesis de doctorado). Universitat de Barcelona. España. 103-104. Recuperada de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/97840/1/LSMB_TESIS.pdf
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R. & Sepulveda, C. (2011). Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. *Performance Measurement and Metrics*, 12(1): 23-37. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/14678041111124270>
- Morris, A., & Barron, E. (1998). User Consultation in Public Library Services, *Library Management*, 19(7): 404-415
- Muñoz Cosme, A. (2011). De las bibliotecas híbridas a la biblioteca global. En In IV Jornada Profesional de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes: «Bibliotecas para el lector digital: relación, espacio y tecnología», Madrid, 15 de diciembre de 2011. Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/16540/>
- Navarro Cano, N; Suárez Ojeda, M. y Guío Moreno, C. (2012). La biblioteca universitaria una realidad abierta para el aprendizaje del alumno. [Mensaje en un Blog] <http://siomerhidalgo.blogspot.com/2012/02/la-biblioteca-universitaria-una.html>
- Núñez, D. (2015). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la educación superior*. (Tesis doctoral), Universidad de Murcia, España. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127052>
- Oliveira, J. G. (2010). Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte. (Dissertação Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil. Recuperada de http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID87BKMR/1/disserta__o_vers_o_final.pdf
- Palacios, H. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, aplicando el cuestionario Libqual+ y el modelo FQM*. (Tesis Licenciado Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperada de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4509/1/Palacios_Flores_Hugo_Salvador_2014.pdf
- Parasuraman, A., L. Berry, & V. Zeithaml. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4): 420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, Spring, pp.12-40.
- _____. (1994): Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70 (3), 193-204.
- Pérez, J. (1999). *Gestión de la Calidad orientada a los procesos*. Madrid: ESIC.
- Pérez, Y., & Milanés, Y. (2008). La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. *ACIMED*, 18(3) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004

- Pilco, O. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: Aplicación de la metodología Libqual+*. (Tesis Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4312/1/Pilco_co.pdf
- Pinto, M^a., Balagué, N. & Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 30(3), 364-383. Recuperado de <http://www.redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/390/402>
- Pinto, M^a., Fernández, V. & Gómez-Camarero, C. (2007). La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista Española de Documentación Científica*, 30(4), 465-491.
- Pirela, J. & Cortez, J. (2014). El desarrollo de competencias informacionales en estudiantes universitarios. Experiencia y perspectivas en dos universidades latinoamericanas. *Investigación Bibliotecológica*, 28(64):145-172
- Pirela, J., Riveros, V. Arrieta, X. Castro, R. & Bejas, M. (2014). Competencias informativas: eje transversal del currículo de la educación universitaria. *Investigación Bibliotecológica: Bibliometría, Archivonomía e Información*, 28 (64), 145-172. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_4/pirela_johann_y_otros.pdf
- Proyecto UNE-EN ISO 2789. (2004). Información y documentación. Estadísticas de bibliotecas para uso internacional. Consejo Superior de Investigación Científica. *Rev. Esp. Doc. Cient.* 27(4): 507-560. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/243/299>
- Red de Bibliotecas Universitarias Españolas. (1997). Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas, REBIUM: Colecciones. Red de Bibliotecas Universitarias. *Métodos de Información*, 4(20): 50-55. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5413/1/1997-20-50.pdf>
- _____. (2007). II Plan estratégico de REBIUN 2007-2010. Línea Estratégica N° 3: REBIUN y Calidad. Objetivo 3.1.3. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_LINEA3_07-11/IIPE_Line3_propuesta_encuesta_satisfaccion_libqual_2008.pdf
- _____. (2011). Ciencia 2.0. Aplicación de la web social a la investigación, Edición revisada y actualizada. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/GTREPOSITORIOS/Rebiun_Ciencia20_ES.pdf
- Samamé, G. (2007). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias nacionales*. En III Jornadas de Bibliotecas Universitarias, Arequipa (Perú), 5-6 oct 2007. [Conference Paper]. Recuperado de http://eprints.rclis.org/11165/1/samame_mancilla.pdf
- Sampaio, M^a I., Rebello, M., Bezerra, M. Villela, M. & Santana, M. (2001). Proposta de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP. São Paulo. Monografía Programa de Administración de la Innovación Científica y Tecnológica en los Servicios de Información SIBI/USP – PROTAP. Brasil.
- San José, B. (2011). *La gestión de la colección cooperativa en las bibliotecas universitarias a comienzos del siglo XXI*. Tesis doctoral, Universidad San Carlos III, Madrid. Recuperada de [http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10412/TESIS%20BLANCA%20SAN%20JOSE%](http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10412/TESIS%20BLANCA%20SAN%20JOSE%20)

- 20MONTANO-
ENERO2011.pdf;jsessionid=0EDEC AA F06E596F315C044C9A3E2070?sequence=1
- SECABA. (2009). Estudio sobre el Benchmarking. Grupo de Trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad. Recuperado de http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE_LINEA3_07-11/IPE_Linea3_estudio_benchmarking_SECABA_2009.pdf
- Shafiq Ur R., Kyrillidou, M. & Hameed, I. (2014). Reliability and validity of a modified LibQUAL+® survey in Pakistan: An Urdu language experience. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 19(2): 83-102
- Silva, D & Marte, M. (2015). Proceso de comunicación del director en la acción gerencial. Caso: grupo escolar “Las Agüitas III”. (Tesis de Grado). Universidad de Carabobo. Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2215/dasimema.pdf?sequence=3>
- Sistema de Bibliotecas - PUCP. (2017). Nuevo servicio: búsqueda compartida de las bibliotecas del Consorcio de Universidades. Noticia, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://biblioteca.pucp.edu.pe/busqueda-compartida-catalogo-de-las-bibliotecas-del-consorcio-de-universidades/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Lima: SINEACE. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Shoeb, M. (2011). Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: Service quality attributes in a private university library of Bangladesh. *Library Review*, Vol.60, no.4: 293-311
- Solari, N. (2013). *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca*. (Tesis título Licenciado en Ciencias de la Información). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tello, R. (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la biblioteca central Pedro Zulen de la UNMSM: Experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*. (Tesis Lic. Bibliotecología y CCII). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperada de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3562/1/Tello_Santos_Rosa_Flor_2004.PDF
- Thompson, B., Kyrillidou, M. & Cook, C. (2008). How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data: Intercontinental LibQUAL+R analyses used as concrete heuristic examples. *Performance Measurement and Metrics*, 9(3): 202-215
- Toledo, M^a del C., Maldonado, S., & López, V. (2012). Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios*, 49:1-13. Recuperado de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/72/135>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 35: 57-76.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. Tomo I, Informe final. Paris: Autor. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>
- Universidad de Almería. (2013). *Informe de los resultados de estudio de satisfacción de los usuarios, Universidad de Almería 2012, Servicio de Biblioteca Universitaria*. Servicio de planificación, evaluación y calidad, Calidad de los servicios. Recuperado de

- http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@biblioteca/documents/actividad/biblio_encuestas_satisfaccion_2012.pdf
- Universidad de la Rioja. (2016). Plan de gestión de la colección de la biblioteca de la universidad de la Rioja. Recuperado de https://biblioteca.unirioja.es/documentos/plan_gestion_coleccion_2016.pdf
- Universidad de Lima. (2016). Biblioteca en cifras: Formación de usuarios. Recuperado de http://libguides.ulima.edu.pe/biblioteca_cifras/formacion_usuarios
- Universidad de Navarra, Biblioteca. [2004]. *Informe final de Evaluación del Servicio de Bibliotecas*. Universidad de Navarra – Servicio de Bibliotecas. Recuperado de <http://www.unav.es/biblioteca/presentacion/calidad.html>
- Verdugo, J. (2015). La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México. (Tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/31131/>
- Zúñiga, C. (2017). Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias. Tesis de grado. Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Universidad de La Salle. Colombia. Recuperada de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21711/33062252_2017.pdf?sequence=1

XI. ANEXOS

Anexo A

Operacionalización de variables en el estudio calidad de servicio de bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Variable	Dim.	Indicador	U. Medida	Instrumento
Variable Dependiente: Calidad de Servicio	Valor Afectivo De los Servicio	Eficacia del Plan Operativo	Instrumento LibQUAL Escala 1 a 9	Ítem 1
		Atención personalizada		Ítem 2
		Amabilidad, atención a usuario		Ítems 3, 6
		Disposición a responder, Voluntad		Ítems 4, 8
		Capacidad en respuestas		Ítem 5
		Comprende necesidades		Ítem 7
		Fiabilidad en trato de problemas		Ítem 9
	Biblioteca como espacio	Ayuda al estudio y aprendizaje		Ítem 10
		Tranquilidad para trabajo individual		Ítem 11
		Confortable y acogedor		Ítem 12
		Lugar estudio, aprendizaje e investigac		Ítem 13
		Espacios para aprendizaje y estudio		Ítem 14
	Control de la Información	Acceso recursos electrónicos externo		Ítem 15
		Sitio web amigable		Ítem 16
		Material impreso cubre necesidades		Ítem 17
		Recursos digitales cubre necesidades		Ítem 18
		Equipamiento moderno y amigable		Ítem 19
		Recuperar información amigable, fácil		Ítem 20
		Información acceso fácil: uso, proceso		Ítem 21
		Revistas cubren las necesidades		Ítem 22
Variable Independiente Gestión de los Servicios	Gerencia Servicio	Planes Estratégico (Misión y Visión)	Instrumento Gestión de los Servicios Si / No	Ítem 1
		Políticas para bibliotecas		Ítem 2
		Manuales de procedimientos		Ítem 3
		Otros: Comité asesor de biblioteca		Ítem 4
		Bibliotecólogo, Técnicos, auxiliares		Ítems 5, 6, 7
		Títulos procesados, últimos		Ítem 8
		Tiempo para procesar bibliografía		Ítem 9
	Prestación de Servicios	Evaluación de colecciones		Ítem 10
		Títulos de libros, revistas, otros		Ítems 11, 12
		Conservación de material bibliográf.		Ítem 13
		Uso biblioteca, préstamo, otros		Ítems 14-16
		Formación de usuarios		Ítem 17
		Estantería cerrada / abierta		Ítem 18
		Cooperación con otras bibliotecas		Ítem 19
		Difusión y marketing		Ítem 20
	Infraestruct. y Equipamiento	Salas de lectura		Ítem 21
		Ofic administrativa, catálogo, depósito		Ítems 22-24
		Servicios higiénicos		Ítem 25
		Red local - Acceso a internet		Ítem 26
		PCs buscar informac, lectura, administ.		Ítems 27-29
		Otros: Fotocopiado		Ítem 30
Variable Intervi- niente	Sexo	Caracteres sexuales secundarios	Masculino Femenino	Aspectos Demográficos
	Facul	Escuela Profesional	Nombre	

Anexo B

Gestión de los servicios de la calidad y Calidad de servicio de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Ficha de Aspectos demográficos de los usuarios de bibliotecas Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Tipo de usuario	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
Facultad de la Biblioteca	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
Escuela a la que pertenece	<input type="text"/>		
Ciclo de estudios	Ciclo	<input type="text"/>	
		<input type="text"/>	
Sexo	Femenino	<input type="text"/>	Masculino <input type="text"/>
		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ficha de Datos. (Anexo B). Se elaboró una ficha de datos para registrar información de los factores demográficos relevantes para esta investigación, específicamente: Ciclo de estudio, sexo, estado civil, nivel de instrucción y áreas de trabajo.

Anexo C

Estándares en la Gestión de Biblioteca, propuestas por COBUN

COBUN - Estándares Bibliotecas Universitarias - 2011

DIMENSIONES	FACTOR	CRITERIO	ESTÁNDARES DE CALIDAD	INDICADORES *	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Gestión del Servicio	Dirección, planificación, organización y control	La biblioteca debe contar con un plan de desarrollo que establezca sus lineamientos y criterios, acordes con la naturaleza y tamaño de la población a la cual sirve.	La biblioteca organizada cuenta con plan estratégico y operativo acordes con los objetivos de la universidad, y con reglamentos de biblioteca, por ejemplo, ROF, MOF, MAPRO.	Eficacia del plan operativo	Plan estratégico, plan operativo / Informes de actividades / Políticas / Manuales y reglamentos ROF / MOF / MAPRO o documentos equivalentes
	Recursos Humanos	La disponibilidad del personal debe estar claramente definida.	Disponibilidad de bibliotecólogos por alumno 1 bibliotecólogo por cada área de trabajo y por cada 1000 alumnos matriculados. 1/ Disponibilidad de técnicos y auxiliares de biblioteca 1 técnico o auxiliar bibliotecario por sala de servicio por cada 500 alumnos y por turno.	Bibliotecarios profesionales por cada 1000 usuarios (IG 4.1) Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 500 usuarios (IG 4.2)	Cuadro de asignación de personal (CAP) o documento equivalente. Informe sobre ejecución del presupuesto de la biblioteca.
	Procesamiento documental	Operaciones para catalogar - clasificar - indizar, adoptando un formato internacional de registros bibliográficos.	Tiempo empleado en la adquisición de un documento 20-30 días por cada documento solicitado por la biblioteca. Tiempo empleado en el procesamiento de un documento 20-30 minutos por documento procesado por un profesional.	Tiempo empleado en la adquisición de un documento (IG 5.1) Tiempo empleado en el procesamiento de un documento (IG 5.2)	Reporte estadístico del desempeño del personal en el procesamiento documental.
Prestación del servicio	Colección documental	Disponer de colecciones desarrolladas y organizadas, en buenas condiciones de conservación para su uso, con contenidos vigentes.	Proporción de volúmenes por alumno 15 volúmenes por alumno, considerando la colección total 1 ejemplar de bibliografía básica por cada 20 alumnos Suscripción a publicaciones periódicas: Pre-grado 5 revistas indizadas en PLoS, Scopus o Web of Science por carrera profesional + 5 revistas indizadas en otras bases de datos académicas. Suscripción a publicaciones periódicas: Maestría 10 revistas listadas en el Journal Citation Reports o Scimago Journal Rank + 10 revistas indizadas en otras bases de datos académicas por Suscripción de publicaciones periódicas: Doctorado 15 revistas listadas en el Journal Citation Reports o Scimago Journal Rank + 15 revistas indizadas en otras bases de datos académicas por cada doctorado. 1 base de datos de revistas académicas incluidas en Pascal, PLoS, Scopus, Web of Science, por área especializada.	Disponibilidad de títulos (IG 1.3) Presupuesto asignado a la actualización de la colección (IG 3.1) Presupuesto asignado a la actualización del material bibliográfico, según área temática (IG 3.2)	Listado de publicaciones (en general y según área temática) generado por el Sistema Integrado de Gestión bibliotecaria. Opcionalmente, se puede emplear la lista de resultados luego de la búsqueda en la base de datos de la biblioteca. Para verificar la suscripción a las publicaciones periódicas, se usará el reporte estadístico de las consultas realizadas por cada revista indizada. Informe sobre ejecución del presupuesto de la biblioteca.
	Uso de recursos de información	El 70% de usuarios satisfechos con la información disponible en la biblioteca, según lo reportado por el cuestionario LibQUAL+ u otro equivalente.	Uso de las colecciones El 80% de la bibliografía básica señalada en el sílabo debe ser usada por lo menos una vez al año. Uso de la base de datos El número de consultas realizadas en la base de datos en un semestre académico, debe ser igual a la suma del número de alumnos matriculados y al total de docentes de la Universidad. Uso de artículos de revistas electrónicas Las descargas de artículos de revistas electrónicas en un semestre académico, debe ser proporcional o igual a la cantidad de docentes, alumnos de maestrías y doctorados. A nivel de pre-grado tendrán un rango mínimo de 50% de los alumnos matriculados.	Uso de colecciones (IG 1.1) Uso de colecciones por área temática (IG 1.2) Uso de las bases de datos (IG 1.4) Uso de artículos de revistas electrónicas (IG 1.5) Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca (IG 1.7)	Reporte estadístico producido por el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, por colección y tema. Informe de evaluación del servicio de la biblioteca.
	Atención a usuarios	El 70% de usuarios satisfechos con el servicio de la biblioteca, según lo reportado por el cuestionario LibQUAL+ u otro equivalente.	El catálogo automatizado de la biblioteca permite consultas desde puntos remotos. 5 préstamos de material bibliográfico para alumnos por semestre académico y atiende el servicio de préstamo interbibliotecario con sus pares. La biblioteca debe mantener como mínimo, un horario de atención diaria de 12 horas de lunes a sábado. El 100% de los alumnos ingresantes deben ser capacitados en el uso y manejo de la biblioteca, dos veces al año. La biblioteca promociona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, página web y participa en redes sociales.	Asistencia a charlas de capacitación para usuarios (IG 1.6) Presupuesto destinado a la elaboración de material de promoción (IG 3.5) Valor publicitario de la cobertura en medios de comunicación (IG 3.6)	Reporte estadístico producido por el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, por tipo de usuario y turno de servicio. Alertas bibliográficas. Página web de la biblioteca. Página en redes sociales.
Infraestructura e Equipamiento	Local	Contar con área física destinada para los servicios de biblioteca dotada de suficiente mobiliario y equipos electrónicos.	Disponibilidad de espacio por alumno 1 m ² por alumno. La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los alumnos matriculados. La ubicación de la biblioteca debe ser de fácil acceso, otorgando facilidades a discapacitados. Plan de seguridad y mantenimiento de equipos 1 extintor operativo por cada ambiente de atención + Comité de Defensa Civil en caso de emergencia. Disponibilidad de asientos para lectura 1 asiento por cada 5 alumnos matriculados.	Superficie destinada a la sala de lectura (IG 2.1) Disponibilidad de asientos (IG 2.2)	Planos de distribución y diseño firmado por un arquitecto colegiado. Plan de evacuación en caso de emergencia.
	Equipos	La biblioteca cuenta con computadoras y equipos audiovisuales para el desempeño de sus funciones.	Disponibilidad de computadoras en sala de estudios 1 PC por cada 300 alumnos matriculados. Disponibilidad de computadoras para las búsquedas 1 PC por cada 500 alumnos para búsquedas de información Disponibilidad de computadoras en área de Circulación 1 PC dedicada al préstamo por cada 500 transacciones al día. Disponibilidad de computadoras para el personal 1 PC por cada persona dedicada al trabajo técnico-administrativo Disponibilidad de equipos audiovisuales 2/	Disponibilidad de computadoras (IG 2.3) Presupuesto destinado a la compra y mantenimiento del hardware y software (IG 3.3) Disponibilidad de los equipos audiovisuales (IG 2.4)	Acta de verificación de existencias de equipos en la biblioteca.

1/ Nota: Alumnos matriculados se refiere a los alumnos que estén llevando al menos 12 créditos en el semestre académico.

2/ Nota: Entendemos por equipos audiovisuales las lectoras de microfichas, los reproductores de archivos digitales (MP3, MP4 y iPod), discos compactos (CD/DVD), cintas de audio y grabaciones de video (beta y VHS).

Elaboración: Comisión de estándares del COBUN Fecha de elaboración: 20-09-2011

Fuente: COBUN (2011)

Anexo D

Instrumento Gestión de los Servicios Bibliotecarios

Se está realizando un estudio para mejorar los servicios de su biblioteca. Para valorar el cumplimiento de indicadores de gestión de los servicios de su biblioteca e identificar las mejores prácticas, se aplica el cuestionario en base a los indicadores del Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN), patrocinada por la Biblioteca Nacional de Perú. La información proporcionada solo será con fines académicos.

Se agradece responda con veracidad todas las preguntas. La encuesta tomará 10 minutos en contestarla. Se solicita visualizar los documentos, para una mejor respuesta. Muchas gracias por su participación.

Gestión del servicio		Si	No
<i>La biblioteca tiene</i>			
Gestión Administrativa			
1	Plan Estratégico actualizado (específicos misión y visión)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Políticas específicas de la Universidad para desarrollo de bibliotecas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Manuales de procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Otros: Comité de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recursos humanos			
5	Disponibilidad de bibliotecólogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Disponibilidad de técnicos / auxiliares de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Otros profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesamiento técnico			
8	Títulos procesados (número este año)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Tiempo de procesamiento (horas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestación del servicio			
Recursos de información			
10	Evaluación de colecciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Títulos de material bibliográfico, libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Títulos de publicaciones seriadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Conservación de Material bibliográfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios			
14	Uso de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Préstamo material bibliográfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Servicios en línea web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Formación de usuarios (charlas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Estantería cerrada / abierta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Cooperación con otras bibliotecas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Difusión y marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura y equipamiento			
Infraestructura física			
21	Salas de lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Oficinas administrativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Ambiente para Catálogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Depósitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Servicios higiénicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura tecnológica			
26	Red local - Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Computadoras para buscar información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Computadoras para puestos de lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Computadoras para personal administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Otros: Fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo E – Proceso de Validación del instrumento

E.1 – Validación de Instrumento de Recolección de Datos por Juicio de Experto

Carta de invitación

Chiclayo, febrero 13 de 2014

Dr.

Departamento

Universidad

Reciba mi cordial saludo. Ha recibido información de su calidad y experiencia profesional por tal motivo, conjuntamente con mi asesor de tesis ha sido elegida para revisar el instrumento de recolección de datos del Proyecto de investigación: Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, julio a diciembre 2013. El estudio se corresponde con del Diseño no experimental, descriptivo.

Por tal motivo se solicita su colaboración como Juez experta para validar el test que se presenta en datos adjunto. Sus apreciaciones y observaciones serán de gran aporte para mejorar el instrumento. Se agradece leer detenidamente el cuestionario y completar la forma Rúbrica-Planilla, con la valoración pertinente.

Agradeciendo su participación, hago propicia la ocasión para expresarle mis especiales consideraciones por su gentil deferencia.

Atentamente.

Br. Víctor Alvitres Chambergo
Responsable de la investigación

E.2 – Indicadores por cada dimensión, y unidad de medida

Proyecto de investigación: Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, julio a diciembre 2013

Variable: Calidad de los Servicios de Biblioteca – Operacionalización

Variable	Dim.	Indicador	U. Medida
Variable Independiente Gestión de los Servicios	Gestión Servicio	Plan Estratégico, Políticas bibliotecas	Ítems 1, 2
		Reglamentos MOF, ROF, otros	Ítem 3
		Coordinación de biblioteca	Ítem 4
		Bibliotecólogo; Técnicos; Director	Ítems 5 al 7
		Títulos procesados; Tiempo procesam.	Ítems 8, 9
	Prestación de Servicios	Evaluación de colecciones	Ítem 10
		Títulos Libros; Publicaciones seriada	Ítems 11, 12
		Conservación material bibliográfico	Ítem 13
		Uso biblioteca; Préstamo mat. Bibliog.	Ítems 14,15
		Servicio en línea Web	Ítem 16
		Formación de usuarios, charlas	Ítem 17
		Estantería cerrada/abierta	Ítem 18
		Cooperación con otras bibliotecas	Ítem 19
		Difusión y marketing	Ítem 20
	Infraestructura y Equipamiento	Sala de lectura	Ítem 21
		Oficinas administrativas	Ítem 22
		Ambiente para catálogos; Depósitos	Ítems 23, 24
		Servicios higiénicos	Ítem 25
		Red local, acceso a Internet	Ítem 26
		PC buscar información, Puesto lectura	Ítems 27, 28
		PC personal administrativo	Ítem 29
		Otros: fotocopiado	Ítem 30
			Instrumento Gestión de los Servicios de Biblioteca Si / No

E.3 – Rúbrica - Planilla Juicio de Expertos

Proyecto de investigación: Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, julio a diciembre 2013

Respetada juez: Usted ha sido elegida para evaluar el *instrumento* que hace parte de la investigación: Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que se colecten datos válidos y confiables, a fin de que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área de investigación, así como a sus aplicaciones.

Se agradece su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Beatriz Isabel Ortega Pauta

Formación Académica: Psicología clínica

Áreas de Experiencia Profesional: Psicóloga, actividad docente e investigativa

Tiempo: 14 años servicio Cargo Actual: Coordinadora de Investigación –Escuela de Psicología

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Objetivo de la investigación: Valorar la información de la gestión de los servicios de biblioteca, proporcionada por los bibliotecólogos, técnicos o auxiliares de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Objetivo del juicio de expertos: Validar el *Instrumento* de recolección de datos.

Objetivo de la prueba: Obtener datos válidos.

Considere la **Rúbrica** para calificar cada indicador - ítem del instrumento, según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
Relevancia El ítem es esencial o importante, que amerita ser incluido.	1 No cumple con criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Con esta rúbrica, califique el instrumento de recolección de datos, para Ítem - indicador.

E.4 – Planilla - Valoración (calificación) por el Experto - Instrumento de recolección de datos

**Proyecto de Investigación: Gestión Calidad de servicio de las Bibliotecas de la
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, julio a diciembre 2013**

Dimens	Item	Sufic	Clari	Coher	Relev	Punto	Observaciones
Presiones	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
Estado	10						
	11						
	12						
	13						
	14						
	15						
	16						
	17						
	18						
	19						
	20						
Acciones	21						
	22						
	23						
	24						
	25						
	26						
	27						
	28						
	29						
	30						

Sufi. = Suficiencia;

Clari. = Claridad;

Coher. = Coherencia;

Relev. Relevancia

Puntaje máximo por indicador

Valoración del instrumento (total 480 puntos):

Entre 480 pts (20) y 457 pts = Muy Bueno;

Entre 408 pts (17) y 337 pts (15) = Suficiente;

Entre 456 (19) y 409 pts (18) = Bueno;

>337 pts (14) = Deficiente

Fecha:

Firma:

E.5 – Certificación del Experto sobre el Instrumento de recolección de datos

Constancia de Validación

La suscrita de la presente comunicación, Profesora nombrada adscrita al Departamento Ciencias de la *Universidad Alfa Centauro*, especialista en evaluación de tesis universitaria, deja constancia de haber participado como Jueza experta en la valoración del instrumento de recolección de datos del Proyecto de investigación: Gestión de la calidad de servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

La valoración del cuestionario, con fines de Validación del Instrumento, a los efectos de su aplicación en el desarrollo de la tesis referida, se presenta en anexo adjunto, el mismo que califica como apto para su aplicación (valoración del instrumento: ≥ 402 puntos = 18).

Chiclayo, 25 de julio de 2013.

Dra.

Anexo F

Instrumento LibQUAL+

Se realiza el estudio Gestión de la calidad de servicios de las Bibliotecas de la UNPRG, para mejorar los servicios bibliotecarios. Entender tus expectativas ayudará a ajustar los servicios a tus necesidades. Se administra este cuestionario para medir la calidad de los servicios bibliotecarios e identificar las mejores prácticas a través del cuestionario LibQUAL+™ de la Asociación de Bibliotecas Universitarias. Para responder a cada pregunta el Instrumento tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.

Por favor responde todas las preguntas. La encuesta tomará unos 10 minutos en contestarla.

Muchas gracias por su participación.

Por favor califique las siguientes aseveraciones, considerando 1 el más bajo, 9 el más alto; indicando

Mínimo	número que represente el nivel mínimo de servicio que usted encontraría aceptable
Deseado	número que represente el nivel de servicio que usted desearía
Percibido	número que represente el nivel de servicio que usted cree que su biblioteca ofrece actualmente

Para cada pregunta, usted debe calificarla en cada una de las tres columnas, o identificar la pregunta N/A (no aplica). Seleccionando N/A, eliminará cualquier otra respuesta para esa pregunta

CUESTIONARIO LIBQUAL

NA= No Aplica

Lib QUAL.org

Valor Afectivo del Servicio	Mi Mínimo Nivel de Servicio es	Mi Nivel de Servicio Deseado es	Nivel de Servicio Observado es	
El personal...	Bajo Alto	Bajo Alto	Bajo Alto	N/A
1 Le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2 Le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3 Es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4 Muestra buena disposición para responder a preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5 Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se les formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6 Es atento con las necesidades del usuario	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7 Comprende las necesidades de los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8 Manifiesta voluntad de ayuda a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9 Muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por el usuario	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
La Biblioteca como Espacio	Mi Mínimo Nivel de Servicio es	Mi Nivel de Servicio Deseado es	Nivel de Servicio Observado es	
El espacio de la biblioteca	Bajo Alto	Bajo Alto	Bajo Alto	N/A
10 Ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11 Es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12 Es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13 Es un lugar para el estudio, aprendizaje o investig.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14 Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
Control de la Información	Mi Mínimo Nivel de Servicio es	Mi Nivel de Servicio Deseado es	Nivel de Servicio Observado es	
15 El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa u otro lugar	Bajo Alto	Bajo Alto	Bajo Alto	N/A
16 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17 Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18 Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19 El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20 Los instrumentos para recuperación de información (catálogos, bases datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21 Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22 Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Anexo G

Consentimiento Informado Hoja Informativa

Instituciones : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
 Investigador : Víctor Alvitres Chambergo
 Título : Gestión de los servicios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional
 Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, julio - diciembre de 2013.

Fines del Estudio:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación sobre la gestión de los servicios de las Bibliotecas. Se entiende a Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización; comprende: gestión del servicio, prestación del servicio e infraestructura y equipamiento; por ello, la presente investigación pretende describir la gestión y la calidad del servicio.

Procedimientos:

Si usted acepta su participación en este estudio, se hará partícipe en completar la forma de un cuestionario que tendrá como duración 10 minutos, aproximadamente.

Riesgos:

No hay ningún riesgo por participar en este estudio.

Beneficios:

La Facultad y por ende la Universidad obtendrán información sobre la gestión de las bibliotecas y su calidad de servicio. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe de Tesis que estará a disposición de las autoridades, administrativos y estudiantes.

Costos e incentivos:

Su participación no generará ningún costo para la Universidad ni para la Facultad. Igualmente, no se entregará ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Los resultados de este estudio publicado a través de la Tesis, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de la persona que participa. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información:

La información y la base de datos del estudio Gestión de los servicios de las Bibliotecas servirán para la realización de la tesis planteada. Realizada la investigación la información será eliminada, pero la base de datos estará a disposición de la Escuela de Posgrado de la Universidad.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, tiene la opción de retirarse de éste en cualquier momento. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio al teléfono de la Escuela de Posgrado de la Universidad.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede comunicarse al teléfono de la Escuela de Posgrado de la Universidad, para contactarse conmigo.