



Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04. Puente Piedra 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

Br. Nora Verónica Medina Gonzales

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LIMA - PERÚ**

**2018**

Dr. Joaquin Vertiz Osores  
Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz  
Secretario

Dr. Felipe Guizado Oscco  
Vocal

**Dedicatoria**

A mi amado hijo Jean Pool por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

A mi padre aunque no esté físicamente con nosotros, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

**Agradecimiento**

A nuestros maestros quienes nos guiaron a desarrollar nuestra investigación.

A nuestro estimado asesor Felipe Guizado Oscoco, por sus conocimientos e importantes consejos, por su paciencia y sobre todo agradecerle por la orientación brindada en cada sesión con el fin de alcanzar el éxito en la presente investigación.

A Dios por darme la fuerza para el cumplimiento de cada uno de mis objetivos en la vida.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Nora Verónica Medina Gonzales, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de la Biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04. Puente Piedra 2018, presentada, en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de marzo del 2018

---

**Nora Verónica Medina Gonzales**  
DNI: 25579932

## Presentación

### Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la escuela de Posgrado de la Universidad Privada “César Vallejo” de Lima Norte, presento el trabajo de investigación titulada: Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año en la I.E. Augusto b. Leguía, Ugel 04. Puente Piedra 2017. Con la finalidad de determinar la relación entre gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio. Para obtener el grado de magister en administración de la educación.

Es importante este trabajo de investigación para contribuir de alguna forma al mejoramiento del desempeño laboral, a la gestión y a la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes.

La presente investigación obedece a la problemática que se observa y percibe en la institución educativa “Augusto B.Leguía” Puente Piedra.

El trabajo de investigación comprende el estudio de dos variables:

La primera, gestión de la biblioteca y la segunda variable Calidad del servicio. El propósito de este estudio es contribuir a través de la investigación el análisis de las dos variables, como la gestión de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad der servicio a los estudiantes.

Esperando que la implementación de recomendaciones permita mejorar los diferentes problemas evidenciados en la institución educativa, al tiempo que sirva también a las personas involucradas e interesadas o inmersas en el tema a fin de optimizar la gestión educativa en general.

Señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

## Índice

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1 Internacionales	17
1.2.2 Nacionales	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
Gestión de la biblioteca	25
Marco conceptual o referencial	29
Definición de Gestión	30
La Organización bibliotecaria	33
Datos internos de la biblioteca	35
Dimensiones sobre Gestión de la biblioteca	36
Dimensión 1            Sistema de Organización	36
Dimensión 2            Atención oportuna	37
Dimensión 3            Marketing de uso	38
Calidad del servicio de la biblioteca	39
La calidad del servicio en la biblioteca	43
Dimensiones de la calidad del servicio de la biblioteca	46
Dimensión 1            Valor afectivo al servicio	47
Dimensión 2            La biblioteca como lugar	47
Dimensión 3            Control de información	48
Percepción del servicio de la biblioteca	48

1.4.	Formulación del problema	51
1.4.1	Problema General	51
1.4.2	Problemas Específicos	52
	Problema específico 1	52
	Problema específico 2	52
	Problema específico 3	52
1.5	Justificación del estudio	52
	Justificación teórica	52
	Justificación Metodológica	53
	Justificación practica	54
1.6	Hipótesis	54
1.6.1	Hipótesis General	55
1.6.2	Hipótesis Específica	55
	Hipótesis específica 1	55
	Hipótesis específica 2	55
	Hipótesis específica 3	55
1.7	Objetivos	55
1.7.1	Objetivo general	55
1.7.2	Objetivo específico	56
	Objetivo específico 1	56
	Objetivo específico 2	56
	Objetivo específico 3	56
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>lvii</b>
2.1.	Diseño de investigación	58
	Método Hipotético deductivo	58
	Enfoque cuantitativo	59
	Tipo básica sustantiva	59
	Diseño de investigación	60
2.2.	Variables, operacionalización	61
	Variables	62
	X=Gestión de la biblioteca	62
	Y=Percepción de la calidad del servicio	62
	Gestión de la biblioteca	62



Calidad de servicio de la biblioteca	62
2.3. Población y muestra	64
Población	64
Muestra	65
Muestreo probabilístico	67
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	67
Técnica Encuesta	67
Instrumento	67
Cuestionario	68
Ficha técnica de la variable 1	69
Ficha técnica de la variable 2	70
Validación y confiabilidad de los instrumentos	71
Confiabilidad de los instrumentos	72
Validez de los instrumentos	72
2.5. Métodos de análisis de datos	73
2.6. Aspectos éticos	74
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>lxxv</b>
3.1 Descripción	76
3.1.1 Resultados descriptivos de los niveles Gestión de la biblioteca	76
3.2 Prueba de Hipótesis	82
Hipótesis General	82
Interpretación	83
Hipótesis específica 1.	83
Interpretación	84
Hipótesis específica 2.	84
Interpretación	85
Hipótesis específica 3.	85
Interpretación	86
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>lxxxvii</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>xc</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>xcii</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>xciv</b>

**Anexos**

Carta de presentación

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Fiabilidad-Alfa de Cronbach

Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 1. Matriz de consistencia

Instrumentos

Anexo 2. Cuestionario Gestión de la biblioteca

Anexo 3. Cuestionario Calidad del servicio

Confiabilidad-Alfa de Cronbach: Calidad del servicio (20 estudiantes)

Confiabilidad-Alfa de Cronbach: Gestión de la biblioteca (20 estudiantes)

Anexos: Base de Datos-Variable: Gestión de la biblioteca (150 estudiantes)

Anexos: Base de Datos-Variable: Calidad del servicio (150 estudiantes)

Validez de los instrumentos

Validación experto Gestión de la biblioteca

Validación experto Calidad del servicio

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable 1. Gestión de la biblioteca (X)	63
Tabla 2.	Operacionalización de la variable 2. Percepción de la calidad de los servicios de la biblioteca (Y)	64
Tabla 3.	Población.	65
Tabla 4.	Muestra de estudio	66
Tabla 5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	68
Tabla 6.	Niveles de confiabilidad	72
Tabla 7.	Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	72
Tabla 8.	Validación de la encuesta según el juicio de expertos	73
Tabla 9.	Percepción de la gestión de la biblioteca	76
Tabla 10.	Percepción de Sistema de organización de la biblioteca	77
Tabla 11.	Percepción de la Atención oportuna de la biblioteca	78
Tabla 12.	Percepción del Marketing de uso de la biblioteca	79
Tabla 13.	Percepción de la calidad de servicio	80
Tabla 14.	Contingencia entre la Gestión de la biblioteca y la calidad del servicio.	81
	Tabla cruzada Gestión de la biblioteca Calidad del servicio	82
	Interpretación	82
Tabla 15.	Coeficiente de correlación entre la Gestión de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio.	82
Tabla 16.	Coeficiente de correlación entre el sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio.	83
Tabla 17.	Coeficiente de correlación entre la atención oportuna de la biblioteca y la calidad del servicio.	84
Tabla 18.	Coeficiente de correlación entre el marketing de uso de la biblioteca y la calidad del servicio.	85

## Índice de figuras

Figura 1.	Percepción de la gestión de la biblioteca	76
Figura 2.	Percepción de Sistema de organización de la biblioteca	77
Figura 3.	Percepción de la Atención oportuna de la biblioteca	78
Figura 4.	Percepción del Marketing de uso de la biblioteca	79
Figura 5.	Percepción de la calidad de servicio	80
Figura 6.	Contingencia entre la Gestión de la biblioteca y la calidad del servicio.	81

## Resumen

El propósito del presente estudio fue investigar la relación existente entre gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Es una investigación básica, nivel descriptivo y asume el diseño no experimental a razón que se trata de establecer la relación entre las variables gestión de la biblioteca y calidad del servicio. Para el estudio de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos adecuados. Para el análisis de los datos que se recabaron se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS,<sup>23</sup>. Se determinó la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición. La población estuvo conformada por 245 estudiantes del 5to. Año de educación secundaria y la muestra final estuvo compuesta por 150 estudiantes del 5to. Año de educación secundaria. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario para cada variable, cuyos ítems estuvieron relacionados con las variables en estudio.

Los resultados demuestran la existencia de una relación directa entre la gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Además los resultados indican que 4,7% perciben como buena la gestión de la biblioteca y un 38% percibe como regular la gestión de la biblioteca.

**Palabras clave:** Gestión de la biblioteca, calidad de servicio, Sistema de organización.

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between library management and perception of the quality of service to students in the 5th. grade at Augusto B. Leguia high school, in Puente Piedra, 2017.

It is a basic investigation, descriptive level and assumes the non-experimental design because it is about establishing the relationship between the variables library management and service quality. For the study of information, processing and presentation of data, the appropriate statisticians have been used. For the analysis of the data that was collected, a database was created using the SPSS 23 program. The reliability and validity of the measurement instruments were determined. The population was conformed by 245 students of the 5th grade in secondary education and the final sample was composed of 150 students of the 5th grade of secondary education. For the collection of data, a questionnaire was applied for each variable, whose items were related to the variables under study.

The results demonstrate the existence of a direct relationship between the management of the library and perception of the quality of service to students in the 5th. grade at Augusto B. Leguia high school, in Puente Piedra, 2017.

In addition, the results indicate that 4.7% perceive the management of the library as good and 38% perceive how to regulate the management of the library.

**Key words:** Library management, quality of service, organization system.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

En este siglo donde el mundo se ha globalizado, como en esta etapa, en el que es necesario un cambio de actitudes, surge como causa definitiva a la hora de perfeccionar el progreso personal y social, los mecanismos de información, como opciones sistematizadoras, para organizar, coordinar, ordenar, estructurar, generadores y difusores del conocimiento, demandan de la confianza de las personas, asimismo, en la era del conocimiento, el rol de la unidad de información es de vital trascendencia porque debe ofrecer bienes y géneros de eficacia que integren a las demandas de la sociedad.

La acción del sistema bibliotecario debe transformar si proyecta destacar esta desidia por discutas monetarias que conduce a este nobleza general. Los encargados de los archivos requieren explorar y acoger el nuevo modelo como molde principal de una tarea activa.

El distinto modelo además demanda una manera desigual de gestión. La cooperación del gran equipo de empleados conformando conjuntos de gestión y armas de formación facultativas, como por ejemplo organigramas circulares o de tipo primera, alienta a todos aquellos aquejados por las medidas a tomar parte en los procesos semejantes. Este negocio nos conlleva hacia un organigrama más plano dando como efecto la delegación de funciones de la jurisdicción (así como del compromiso) entre los diversos niveles del personal. De esta manera logrando que la comunicación fluya en todas las orientaciones, erguido, plano y oblicuamente, consiguiendo la cooperación del propio en la toma de disposiciones e impulsando una visión habitual y cooperada de la misión y objetivos de la biblioteca.

Sánchez (2005), manifestó que la dificultad centrada de las organizaciones americanas y en especial de las unidades de información es hoy la calidad; esto presume la diferencia de la teoría y la práctica de la valoración como uno de las herramientas básicas para firmarla. La apreciación no es una tendencia fugaz de la estrategia de impulso institucional y científico, sino una forma útil de



planificación y política institucional que se instituya será permanente, continuo, persistente.

La Biblioteca Nacional del Perú, es el ente coordinador de las bibliotecas públicas, instituciones que actúan para el cambio dentro de la sociedad y por lo tanto son promotoras de los amplios valores democráticos

La Biblioteca Pública, es un centro de información que brinda todo tipo de información y conocimientos. Sobre la base de la igualdad de derechos de acceso a los usuarios, sin discriminación de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Concordante con el manifiesto hecho por la Unesco

Sin embargo, nuestra experiencia en la atención del servicio de bibliotecas en la Institución Educativa Augusto B. Leguía ha consentido verificar la desaparición de medidas encaminados a solucionar complicaciones de la gestión tales como en su estructura y ejecución curricular, la valoración de las enseñanzas como los métodos de instrucción-aprendizaje, la ejecución de eventos incrementados a la línea competitiva ya que de algún modo todo ello puede contribuir a regenerar la eficacia, que como es conocido no es tan solo un inconveniente técnico, sino un problema humanitario que involucra ilustraciones, experiencias, en los formadores y estudiantes.

Tal es el caso que ante la indagación del progreso a la calidad de la gestión administrativa de la biblioteca ha conllevado a identificar componentes que estarían asociados con el conocimiento de los usuarios en el nivel de complacencia.

Tomando en cuenta que un servicio adecuado accede a mejorar la calidad de los aprendizajes, reflexionando que los conocimientos formativos si se encuentran solitarios no pueden ejecutarse, si no que demandan de un sistema de soporte de servicio de la información que realiza la biblioteca.

Es compromiso de la biblioteca escolar, prestar información fundamental e ideas que son fundamentales para un mejor desenvolvimiento con éxito.

¿Logran concretar las particularidades de una excelente estantería? ¿En qué medida logran cuantificarse y normalizarse dichas particularidades? ¿De qué ejemplo de itinerarios orientan las bibliotecas escolares para apreciar y perfeccionar su adecuada gestión y la asistencia de sus servicios?, ¿Es anhelada que la Institución Educativa Augusto B. Leguía adopten una decisión de común acuerdo un régimen de guías permitidos para todas las bibliotecas escolares? de ahí que se ha conseguido a identificar la dificultad de la vigente investigación que será muy beneficiosa para toda la comunidad educativa.

Ante ello, la dirección de la biblioteca y el servicio de calidad en la Institución Educativa Augusto B. Leguía, Puente Piedra, deben afrontar los nuevos retos del conocimiento para consolidarse en una institución de calidad, obligándose a esta con un nivel alto de eficiencia profesional, dando un uso eficiente de los recursos, para lograr un impacto positivo en los usuarios y de esta manera alcanzar un óptimo grado de satisfacción.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

Ceretta (2010), en el trabajo de investigación: *La promoción de la lectura con pautas generales para la elaboración de un modelo de formación de usuarios de la información en el marco del Plan Nacional de Lectura de Uruguay*, realizó el estudio con el objetivo de contribuir a la generación de conocimiento que sustente la vinculación entre la promoción de la lectura, con la finalidad de crear un modelo de competencia en información que pueda ser incorporado al Plan Nacional de Lectura de Uruguay, y crear la formación de usuarios de la información calificados y capacitados para ser creadores de su propio aprendizaje a través de toda su vida favoreciendo la inclusión social y la democratización de la información y el conocimiento. El método que se utilizó en la investigación fue deductiva y de tipo cualitativa a partir de una agotada revisión bibliográfica de propuestas teóricas y prácticas de planes nacionales de lectura en diversos países de Latinoamérica que tengan relación con el caso de Uruguay. Los beneficios logrados en los espacios de lectura, se obtuvieron deficiencias en organización técnica de la información y desactualización de las colecciones bibliográficas para prestar el

servicio de promoción de la lectura, no hay registro de usuario que solicitaron prestamos de material bibliográfico, escasos de espacios físicos acondicionados para la lectura, no cuentan con computadoras e internet para búsqueda de información, promueven diligencias de movimiento a la lectura solo en forma recreativa en buena relación con la comunidad en general. En relación a las políticas públicas de promoción de la lectura, se determinó que no existen políticas que involucre la promoción de la lectura en los distintos espacios, se desconoce la importancia de implementar competencias y habilidades en información para fortalecer los hábitos de lectura, a partir de la sensibilización social y la definición de estrategias claras de animación lectora.

En México, García (2010), en su tesis: *La gestión escolar como medio para Lograr la calidad en instituciones públicas, Baja California*, explica que uno de los principales problemas de la educación mexicana está en que se aspira alcanzar un cambio organizado, pero los recursos, tanto personas como monetarios, no se brindan a tiempo lo cual dificulta el establecimiento y consecución de las innovaciones propuestas por las políticas nacionales que procuran orientar la calidad educativa. En este mismo sentido, resalta la evidente falta de formación profesional del personal directivo y docente situación que dificulta la gestión en el sentido pedagógico y limita las posibilidades de las instituciones para cumplir con las dimensiones que la calidad concibe.

Gómez (2010), en su investigación: *Las complicaciones de las bibliotecas escolares de la zona de Murcia en un argumento de trances del régimen formativo*, describe la problemática de las bibliotecas escolares, estudiar la situación fue muy necesario porque fue la generalización social de los conocimientos de la información como agentes de la instrucción. Se considera que el progreso de la biblioteca escolar y su unificación en la diligencia educativa es una ocupación perennemente aplazada en el gobierno formativo y bibliotecario español.

Duarte (2010), señala en su estudio acerca de *Valoración de la Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*. Es una investigación creadora que permite apreciar la información de manera general y equitativa. La herramienta utilizada para esta evaluación es el LibQUAL +, es una encuesta que permite medir la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas de acuerdo a las opiniones de los usuarios. La mencionada encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. La población fue de 6954 estudiantes del campus de Santiago, la muestra estuvo constituida por 365 estudiantes, con un margen de error de 5%. Se considera que la mayor adecuación se registra en la variable que mide la confianza que inspira el personal de la biblioteca. No obstante, se demuestra una adecuación muy baja, referente a la atención personalizada hacia los estudiantes. Lo que muestra la necesidad que tiene la biblioteca de incorporar bibliotecarios profesionales.

Melo y Guadamuz (2010), en su exploración *Contexto y Perspectivas del uso de los Conocimientos de la Averiguación y la Información en la Educación Superior y su huella en los Aprendizajes* con énfasis sobre el distinto rol del educativo marco: En la Universidad de Santo Domingo, manifiesta que los maestros ya no es el gran encargado de las ilustraciones apreciables del componente, sino que las bibliotecas, los manuales de texto y de bolsillo, los medios de la información general (televisión, prensa...), los video juegos y la internet, aproximan mucha investigación a los estudiantes y les brindan variados punto de vista y perspectivas.

Rey (2010), en su tesis doctoral *Gestión de la calidad en las universidades*: que se llevó a cabo en Sevilla, manifiesta que el Modelo Europeo de Excelencia Universitaria concluye que las relaciones entre el personal docente y la biblioteca, responden a un concepto tradicional de biblioteca que a su vez da respuesta a un modelo tradicional de docencia. El nuevo modelo de Biblioteca por el que ha optado la universidad ha provocado en los últimos años que la Biblioteca estableciera nuevos canales de comunicación con el profesorado a través del programa de formación de usuarios y la creación de materiales didácticos.

Alonso (2013), en su tesis doctoral titulado *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas*, concluye: que el Marketing, facilita el conocimiento de los diferentes tipos o grupos de penurias de sus interesados existentes o potenciales de los que emplean la biblioteca. En las universidades de Valladolid, su estudio fue descriptivo exploratorio y evaluativo y después de haber analizado 12 bibliotecas universitarias. Se concluye: la idea de la herramienta aplicada por Alonso determina que las organizaciones deben ajustarse a las necesidades detectadas de los usuarios. Cabe mencionar que la IFLA lo ha precisado al Marketing, como “El paso de planificar y ejecutar el proyecto, la tarificación, la promoción y la distribución de ideas, bienes y servicios para crear reciprocidades que satisfagan los objetivos individuales y los de la organización”. Puede ser objeto de marketing la biblioteca en sí o lo que representa, o sus infraestructuras, sus servicios, sus actividades.

Palma (2016), en su investigación *La revolución educativa*, que se lleva a cabo en Cuba persigue como objetivo fundamental elevar la cultura general de los ciudadanos, este objetivo se ve afectado, entre otros factores por la falta de interés hacia la lectura en un amplio segmento de la población ciudadana. En tal sentido, la presente investigación tiene como propósito proponer acciones de desarrollo para la lectura, planificadas desde la biblioteca dirigida a los integrantes de la comunidad vecinal. Asume como metodología la investigación acción participativa desde un punto de vista de la bibliotecaria como parte de los agentes educativos encargada de propiciar cambios y transformaciones en la comunidad. La novedad de la investigación radica en la implementación de un sistema de acciones para la promoción de lectura con la cooperación de la comunidad vecinal desde la concepción de la gestión y del conocimiento como elementos indispensables, sea reconocida como fuente de recursos de información, la investigación y la promoción cultural, que tributa para una mejor calidad de vida personal y social de miembros de la comunidad vecinal. Podemos concluir afirmando que la pertinencia y factibilidad del sistema de acciones propuesto estuvo dada, en gran medida a la metodología utilizada que posibilitó que los participantes se sintieran parte importante de la investigación ya que fueron capaces de detectar sus dificultades y conjuntamente con la participación y guía de los agentes educativos encontrar las vías para su solución. Por otra parte el diagnóstico del objeto de estudio sirvió de base para que el

sistema de acciones y las actividades implementadas fueran contextualizadas, flexibles, creativas, participativas y transformadoras.

### 1.2.2 Nacionales

Tello (2008), manifestó en una de sus investigaciones *Huella de la tecnología en el manejo de las bibliotecas* más atinadas referidas a valoración de productos manipulando equipos o enseres de apreciación, en función de políticas universales, que ocurren sido designados en otras unidades de información, es la evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde se utilizó el LibQUAL + (instrumento de medición) en la cual concluye que: La apreciación de los servicios bibliotecarios es significativa en los Módulos de Información, ya que mediante los efectos adquiridos se consiguen estar al tanto del ambiente efectivo del servicio, estar al corriente si los patrimonios propuestos son los más adaptados y así poder efectuar la sobresaliente toma de fallos que sea provechosa para el usuario y la biblioteca.

Valderrama (2008), en su investigación titulada: *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias*, efectuado en las Universidades del Perú – Lima, en un análisis descriptivo, exploratorio analizando 12 universidades concluye: Los indicadores aquí tratados no son tomados como estándares que hay que cumplir, sino que actúan como un indicador de mejora continua y como un modo de subrayar las mejores prácticas. Su continuo uso nos ayuda a priorizar los servicios bibliotecarios. Podemos llevar a cabo la evaluación de la gestión bibliotecaria mediante la atención de indicadores y realizarla en diversos períodos de la misma biblioteca. También evaluamos realizando comparaciones entre bibliotecas, pero con extrema precaución, teniendo en cuenta cualquier diferencia en la constitución de las mismas, o haciendo reseña a indicadores generales como la Norma ISO 11620 interpretando los datos cuidadosamente. Cabe señalar que la norma no incluye indicadores para la evaluación del impacto en los usuarios o en la sociedad. Cada indicador tiene un Método que facilita el cálculo de los indicadores, si la biblioteca de la universidad cuenta con un sistema

integrado de gestión bibliotecaria, o tiene automatizados los procesos principales como las adquisiciones, préstamo, etc. En caso de no contar con la información automatizada requerida, tendremos que llevar a cabo la evaluación en forma manual.

Aybar (2010), en su tesis de maestría titulada *La gestión directoral y su relación con la calidad educativa en los colegios públicos de educación secundaria de menores de la zona "A" de San Juan de Miraflores*, en la Universidad Federico Villarreal; cuyo estudio es descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión: El mejoramiento continuo de la calidad educativa depende de los niveles de decisiones y acuerdos logrados por el potencial humano para el cambio de actitud, la capacidad de innovación en la institución educativa y las exigencias para crear condiciones favorables del hecho pedagógico y una comprensión del fenómeno educativo.

Berrocal (2010), en su Tesis: *El clima institucional y la calidad del servicio educativo propuesto por las instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la urbanización Dulanto de la región Callao – 2008* Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Su objetivo es implantar la concordancia efectiva entre su investigación. Se empleó el diseño descriptivo correlacional. Y se llegó a la conclusión que no se ha conseguido fortalecer un sentido de identificación que aprueba relacionar la responsabilidad institucional, agrupar energías y colaborar con objetivos frecuentes. Respecto al servicio educativo se presta atención que el 54,4 % de los interrogados observa esta variable en un horizonte regular lo que aparenta que no se ha conseguido prometer un servicio educativo de calidad que satisfaga las expectativas del alumnado en tanto no responde a sus intereses y necesidades.

Paucar (2010), demuestra el trabajo de investigación titulado *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público Huaraz*, presenta como objetivo primordial determinar si hay relación entre los componentes motivacionales y la calidad de gestión en el mencionado Instituto Superior. La población fue tomada del total de docentes del Instituto y la

muestra se determinó en 50 docentes. Los resultados según las estadísticas muestras que la proporción entre los componentes motivacionales y el horizonte en la calidad de gestión según el coeficiente de Pearson ondea entre 0 y 1; 0,321 es el grado de predominio; y que en la Grado de Valoración de los factores motivaciones fue la de Lickert. Se concluye en que el 95% afirma que existe influencia significativa entre la variable independiente y la variable dependiente. Las estrategias de aprendizaje en un 9% no se relacionan significativamente con la gestión de la calidad educativa.

Cáceres (2010), en su investigación *La Gestión administrativa y su influencia en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación secundaria*, en los asentamientos humanos Dulanto, Santa Rosa y Gambeta del Callao, en la Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle- Chosica, manifiesta que como objetivo general demostrar que la gestión administrativa influye en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación secundaria. Concluye que la Gestión administrativa es determinante en un porcentaje considerable. La Gestión influye en un 73.30 % de prestación de servicio educativo y 26.70 % es afectado por otros factores: irresponsabilidad de algunos docentes, trabajo rutinario, apoyo tardío del gobierno, deterioro del mobiliario.

Sorados (2010), en su investigación *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión administrativa* en un diseño no experimental – transversal para la recopilación de los datos aplica una encuesta anónima que fue validado según el Alfa de Cronbach; trabaja con una muestra intencionada de 20 personas entre directores, docentes, y trabajadores de manera casual con mención en gestión de la educación presentada a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Presenta una investigación de tipo básica porque se apoyó en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad. En sus conclusiones manifiesta: Primero: “Que hay un 95% de posibilidad que liderazgo de los encargados se relaciona con la calidad de la gestión educativa en las instituciones educativas.



Marcelo (2010), en su investigación sobre la *evaluación de colecciones*, que se realizó en la biblioteca de la Facultad de ciencias Contables de la UNMSM, fundamentando en normas internacionales que proporcionan la ALA, IFLA (Directrices para la medición del rendimiento de las bibliotecas), ISO 11620, REBIUN (Elaborado por la Red Española de bibliotecas universitarias), donde aplico algunas de ellas a la realidad de dicha biblioteca, en su investigación se concluye que las normas y directrices para bibliotecas son necesarias para realizar la evaluación de la colección, en el Perú solo hay algunas directivas como las de Conafu y CAFME, pero no son completos y solo destacan en algunos aspectos cuantitativos de la colección.

Caparo (2011), en su investigación sobre la *aplicación de normas internacionales de calidad* referidas al servicio de movimiento de documentaciones en la Sede de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en el cual se efectúa un método de gestión de calidad fundamentados en razonamientos de excelencia empresarial de EE.UU. convocado *Premio a la Calidad Malcolm Baldrige*, en donde opera guías para calcular sus técnicas de movimiento de documentaciones en base a los ejemplos implantadas por la Internacional Organization for Standardization, en la norma ISO 11620 (Información y Documentación – Guías de práctica para bibliotecas). En su investigación se concluye que la apreciación de los servicios se ha organizado como un componente clave para la gestión de la calidad de las bibliotecas, ya que les reconoce prestar atención la comunicación entre el tratamiento de sus diligencias y los objetivos que se han sugerido, adquiriendo con ellos manifestaciones consistentes para una apropiada toma de decisiones.

García (2011), en su *investigación La información en función de la sociedad* en la Universidad de Piura, en el que se manipula los nuevos procesos de información, los procesos científicos, los servicios de bibliotecas universitarias ha progresado y son influenciadas por ellos. En la investigación se puede llegar a la conclusión de que el particular de biblioteca debe estar al tanto y manipular las tecnologías que se utilizan en la gestión de bibliotecas. Debe ser un competitivo con línea en bibliotecología, ya que se pretende que se conozcan las técnicas y

servicios bibliotecarios para anunciar convenientemente sobre el uso de la biblioteca, Debe ser un especialista en aplicación y acceso a la información, reciente competitivo, representante del procedimiento y gestión de la información, apoyándose de instrumentos tecnológicos para compensar las insuficiencias informativas de la agrupación universitaria.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### **Gestión de la Biblioteca**

Gestión es analizar las circunstancias de cada situación, que nunca son iguales, y decidir la solución que más posibilidades tenga de éxito. Por lo tanto requiere: análisis y un diagnóstico del entorno. (Klaassen, 2004).

En los archivos dominicanos no concurre práctica en términos de evaluación de la calidad de los servicios, como lo explica Penkova (2010) los compromisos efectuados hasta el periodo se han orientado en efectuar análisis sobre el curso de las bibliotecas dominicanas. Se invita la atención posterior de otras metodologías para orientar información cualitativa, con la finalidad de tener un cuadro más puntual sobre las bibliotecas dominicanas.

Herrera-Viedma, Lopez y Herranz (2006) manifiesta: la apreciación de la biblioteca es forzosa para estar al tanto de los puntos enérgicos y frágiles, estar al corriente del nivel de provecho y como perfeccionarlo. (p.270).

Además se estima para equilibrar el nivel de acatamiento de los objetivos de la biblioteca y por tanto, saber la calidad de validez que tienen.

Ruiz y Martinez (2009) testificaron:

Los saberes de beneficiarios son elementos de primer orden para la apreciación de calidad de los servicios, un estudio de consumidor se puntualiza como el medio poderoso para estar al tanto de las insuficiencias de los interesados e implantar los mecanismos para satisfacerlos adecuadamente, consintiendo una evaluación perdurable. (p.3).

Las bibliotecas escolares en forma permanente, deben dotar de los insumos necesarios para su funcionamiento. Establecer un continuo apoyo con un proyecto de enseñanza-aprendizaje para impulsar un cambio educativo.

Buscar el acceso de toda la comunidad educativa con una amplia gama de recursos y servicios. Preparar a los estudiantes con las capacidades básicas para obtener y usar de forma autónoma la variedad de recursos y servicios. Capacitar a toda la comunidad para la utilización de los ambientes de la biblioteca con fines recreacionales, informativas y de educación permanente. Organizar actividades inherentes a la biblioteca. (Unesco, 1980).

La organización del esquema de una biblioteca escolar debe seguir una técnica de propósitos. Esta técnica, en resumen se fundamenta en: (a) Examinar el ambiente de partida. (b) Detallar los objetivos que se espera alcanzar. (c) Establecer las labores y diligencias que aportarán a ello. (d) Pronosticar una evaluación que admita crear un rastreo del tratamiento de estas últimas, manifestar los resultados y, seguidamente, transformar el estudio inicial para reiniciar el proceso.

El acelerado crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos, que han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella han obtenido significativos logros sobre las bibliotecas públicas y los servicios que prestan.

El rol fundamental de las bibliotecas públicas es determinar los objetivos fundamentales que se anhela alcanzar. Estableciendo las labores y diligencias que favorecerán a ello.

Para ofrecer un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública juega un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información y conocimiento. (Rodríguez, 2013).

Para que una biblioteca pueda alcanzar sus objetivos y elementos constituidos, se crea inexcusable detallar con un buen diseño de medios, el cual debe estar normado internamente de las políticas de la institución y de las insuficiencias que muestra la propia. (Rodríguez, 2013)

Los servicios que ofrecen las bibliotecas escolares son un segmento significativo de la infraestructura, entonces, su planificación y actividad deben estar pronosticados a las características del plantel. (Rodríguez, 2013)

En concordancia a lo citado anteriormente es significativa para todas las instituciones formativas contar con una biblioteca escolar, donde se consiga promover la costumbre a la lectura y a la investigación, ampliando en el educando prácticas de autoaprendizaje. La Institución Educativa "Augusto B. Leguía", no corre de ello. La intención de este trabajo de investigación es diseñar una biblioteca escolar arreglando así la penuria que muestra esta institución de un área que le admita a la población estudiantil y a la comunidad recrearse de todos los beneficios que promete una biblioteca. (Roa, 2010)

Para plasmar los objetivos expuestos es preciso manejar el tipo de investigación descriptiva valiéndose en el uso de proyecto posible como esquema, manipulando para ello, las técnicas de recolección de datos, tales como, la observación directa, la entrevista y la revisión bibliográfica, a través de las cuales se obtiene información real, objetiva y precisa desde el mismo lugar de comienzo de los hechos, y que en seguida, una vez especificada, constituida, descifrada y en definitiva estudiada permitirán agrupar una base de instrucciones relacionados y razonados, para trasladar a buen resultado el proyecto de la biblioteca escolar. (Tamayo, 2000).

Los temas que se desarrollan a continuación tienen como objetivo mostrar y reseñar distintas iniciativas tanto locales como de otros ámbitos geográficos que originaron la necesidad de recopilar estadísticas bibliotecarias y definir indicadores de diagnóstico y rendimiento como sustento para cualquier tipo y

orientación de evaluación de las bibliotecas escolares que se desee encarar. (Unesco, 2017).

Exclusivamente sobre una base de información elaborada cierta, fidedigna y comparable, es posible realizar evaluaciones concretas. Pero asimismo, es preciso actualizar y redefinir cuáles son los roles y misiones de la biblioteca escolar actual, y meditar de qué manera podemos medir de forma cierta la aportación que la biblioteca realiza a la misión y función de la institución educativa como un todo. (Marzal, 2011).

Como evaluar y en qué medida el hecho de tener una mejor o peor biblioteca recae en la institución, y al mismo tiempo saber qué esperamos de la biblioteca como servicio educativo, conociendo de que las llamadas nuevas TICs han cambiado radicalmente el contexto en el cual se desarrollan los servicios, bibliotecarios. (Albero, 2002).

En estos últimos años se define la biblioteca escolar como un espacio de recursos para la instrucción y el aprendizaje, originando su evolución como ente distribuidor de materiales y creador de programas y servicios de soporte. Objetivamente. ¿Qué establece su presencia y su impulso? No es frívola la situación señalada y no es corta la ocurrencia que el cambio está organizando. Pero los entusiasmos y las energías han de estar estipulados y para ello es trascendente explicitar los contenidos formativos que dan sentido y significativo al progreso de una biblioteca en un centro formativo. La biblioteca escolar es una herramienta de forma básicamente académica con un marco teórico que la fundamenta. Infaliblemente requerimos marcos de informe puesto que son materiales que permiten que las energías se utilicen de manera prolongada y que las gestiones se desenvuelvan en una equivalente trayectoria y en corresponsabilidad. (Ministerio de Educación de Chile, 2010).

Así pues, se puede establecer que la biblioteca, queda instaurada a manera de un centro de patrimonios al servicio de la instrucción y el aprendizaje, básicamente es una herramienta educativa para el impulso de prácticas lectoras y

habilidades sabias. Este es el eje básico a partir del cual se agrupan las numerosas líneas de operación que la biblioteca consiga ir expandiendo, ya que todas ellas colaboran este principal y preciado objetivo. (Blázquez, 2001)

La tarea trascendental que poseemos en nuestras manos no es sencillamente promocionar o impulsar la lectura, objetivo crítico que participamos con otros funcionarios de la humanidad. Nuestra misión encierra este asunto y va más allá. Hay que promocionar la lectura a través de su práctica, de desplegar hábiles lectoras. Se trata de implementar y asentar la destreza de la lectura. Debemos estimular que nuestros discípulos lean y abastecerles tiempos, materiales y espacios para ello de modo sistemática para poder así consolidar conductas leedores. (Naranjo, 2013).

### **Marco conceptual o referencial**

Es indudable que desde el siglo pasado la humanidad se ha transformado y por ende el plantel, por lo que es necesario una modernización y desarrollo del marco conceptual y de compromiso en las bibliotecas, teniendo en cuenta que buena fracción de esta literatura alcanza circulación, como las terminaciones del Primer Encuentro Nacional sobre Bibliotecas Escolares de 1997, el Manifiesto de la UNESCO/IFLA del año 1998, las directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar de 2002 o las terminaciones del Primer Congreso de Bibliotecas Escolares de Salamanca de 2006.

La Unión Europea se marcó como objetivo indispensable convertirse en un patrimonio y una colectividad más profesional instaurada sobre la sensatez. Con la venida del nuevo siglo. Lo que llevo a España a tomar este fallo ha pretendido entre otras cosas, un lanzamiento emprendedor al uso de las tecnologías de información y comunicación de parte de la ciudadanía y, necesariamente, en la educación.

El maestro va a tener que constituir estos recursos en su tarea habitual, no solo en los aspectos especializados sino también en los metodológicos. Debido a este cambio que camina mucho más allá del uso extensivo de internet y de los ordenadores, ya que los propósitos y medidas fijados, como el proyecto Escuela,

están perturbando la instrucción del estudiante y a la experiencia docente.

Las medidas legislativas del Gobierno y los progresos formales por parte de las agrupaciones independientes, se convierten en un objetivo significativo de la entidad escolar para formar personas adecuados en el uso eficaz de la información y para alcanzar, el proceso de la lectura como eje transversal y una apropiada conceptualización de la biblioteca escolar son hoy en día más precisos que nunca, así lo ponen de manifiesto.

En el mismo sentido los diversos llamamientos para la formación del docente, para su participación en centros educativos a planes y programas de lectura y biblioteca o para compensar buenas prácticas en bibliotecas escolares también lo declaran y es innegable que están dando sus frutos. (Naranjo, 2013).

### **Definición de Gestión.**

Bryson (2012) sostuvo: "Gestión" tiene variados sentidos, y es usado de modo muy desigual. En principio, podemos deducir que con él estamos refiriéndonos a un acumulado de funciones, tareas y técnicas compuestas que hacen que un organismo logre tener la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines. (p.76).

Bryson sostiene que Gestión en anglosajón es "management", y estaría afín del mismo modo a "administración". Algunos escritores han agrupado "administración" con la toma de disposiciones importantes: proyección, clasificación, y observación, restringiendo entonces el vocablo "gestión" a algo más determinado, el avance de la administración, las operaciones y técnicas concretas que se designan a cada trámite de la organización para alcanzar su optimización. Serían las disposiciones tácticas y operacionales para ejecutar lo señalado por la dirección (p.76).

Señala Carrión (2013), puesto que la expresión administración surge en castellano vinculante a lo administrativo y tradicional de las diligencias de gestión, optamos por usar gestión como expresión más general y amplio, que conseguiría a la planificación, la dirección, la organización y la evaluación o control (p.56)

En cuanto a Pacios (2012, p.214) definió:

La administración es una cultura especializada e comprometida en la energía y la eficacia, ajustable generalmente a toda una organización; con apreciación instrumental en tanto ayuda a obtener sus fines; que piensa la tarea de un asunto afanoso y maleable; con su explícito y a la vez interdisciplinario. Tiene perfil práctico, requiriendo una alta capacidad en tanto presume colocar en práctica muchas destrezas y preparaciones en su contexto concluyente y definido. (p.214).

Según, Casassus (2012), indico que dentro de los planteamientos básicos de la gestión, nos dice El lugar que ocupan hoy las empresas en la evolución social y su constante reestructuración han hecho de la idea de la movilización de las personas en una organización hacia ciertos objetivos determinados una de las ideas centrales que han marcado nuestro tiempo. Tanto es ello así, que el tema central de la teoría de la gestión es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización. Esta idea ha seducido las mentes del fin de siglo y, sin duda, continuará a ejercer su impacto bien adentrado en el presente siglo.

Una visión de la gestión está focalizada en la movilización de recursos. En esta perspectiva, la gestión es “una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada”. O dicho de otra manera, la gestión es “la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea”. Una visión que evoca la supervivencia de una organización desde sus procesos, sugiere concebir la gestión como “la generación y manutención de recursos y procesos en una organización para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra”



Rey (2013) detalla que, desde el punto de vista del usuario, es un sistema de información, tal como se puede apreciar en los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), no hay que olvidar que en esta apreciación intervienen numerosos elementos como condicionantes, pues el uso de la información y de satisfacción del usuario está determinado por su medio informativo, además de por el tipo y la naturaleza de los medios y los servicios de información, sin embargo existen barreras entre estos sistemas de información y el individuo. Asimismo que la disponibilidad y la accesibilidad de los sistemas de información condicionan el uso de los mismos y por lo tanto la satisfacción de los usuarios.

Gómez (2016) las crónicas de expediente, Hacia un buen trabajo la biblioteca escolar demanda sinnúmero recursos financieros para la adquisición de colecciones, instalaciones. Al mismo tiempo, solicita un personal firme con una disposición y formación documental y pedagógica. Pero el avance de la biblioteca escolar no se limita a una argumento técnico o económico, sino que comprende longitudes políticas y conceptuales: Demanda un sustento decisivo de los gubernativos de la educación y del sistema bibliotecario regional; la preparación del conjunto del profesorado para que la empleen y se impliquen en descubrir que los estudiantes se comprometan y esperen manejar la biblioteca para instruirse y conseguir ser lectores opinantes. Del mismo modo, genera unos deberes distintos y permanentes al Centro: Se debe continuar renovándola consecutivamente, hay que cambiar la manera de instruir y formarse, y hay que ocuparse no incomunicada sino cooperativamente con los demás docentes. Por consiguiente, una biblioteca escolar consiente de este proyecto es a lo mejor el beneficio más dificultoso de conseguir de todos los que enfrentan los centros escolares: se puede colmar de ordenadores los centros, se puede concertar más docentes para una nueva particularidad, se puede levantar nuevos centros, pero la biblioteca escolar involucra tanto recursos económicos como humanos, y sobre todo cambios conceptuales arduos y cambios en los modos de enseñanza-aprendizaje.

Dentro de este contexto, podemos afirmar que la Biblioteca escolar es un espacio dinámico de recursos y servicios de información que han de cumplir un papel primordial en el aprendizaje de los alumnos. La biblioteca escolar se configura de esta manera como un elemento básico para establecer una verdadera cultura comunicativa y de aprendizaje permanente en los centros (Gómez 2011, p 45).

### **La Organización bibliotecaria.**

La organización bibliotecaria, fundamenta en nivelar los objetivos habituales de un organismo o de un acumulado de instituciones a corto, mediano y largo plazo; precisar las capacidades o las estrategias para lograr esos objetivos; constituir el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las labores de la institución.

Maclure (2004, p.102) sostuvo:

Organización es meditar el futuro para empezar a actuar en el presente. Los objetivos están determinados al tipo de biblioteca, o de la circunstancia de cada una. Una vez expresados se tiene que equilibrar y conseguir los medios precisos para el logro de los objetivos, pronosticando la eventualidad de emplear medidas supervisoras durante el transcurso de realización de lo planificado. La planificación es ineludible para la mejora de los servicios, no tanto para el ahorro de dinero, aunque lo que si se promueve en un mejor aprovechamiento de los recursos útiles. Al planificar se ayuda al cambio y se benefician procesos de aprendizaje de los bibliotecarios. (p. 102).

Para Domínguez (2006, p.321) indicó;

La planificación bibliotecaria no es un transcurso de experimento, sino que se elabora sobre una situación enmarañada. La planificación perfecta no es operable: los planificadores afrontan con

una gran abundancia y laberinto de búsquedas, y hay que tener en cuenta tanto los resúmenes o normas como la experiencia. (p. 321).

Fuentes (2001, p. 52) manifestó

Para planificar hay que estar al tanto muy apropiado del ambiente y ajustarse a él. Todas las organizaciones son desemejantes, poseen sus adecuados valores, cultura, preferencias, etc. La biblioteca debe estar consolidada en su entorno para compensar las insuficiencias. Para lograr una buena planificación, se debe tener en cuenta la idea que al momento de planificar se considere la opinión de los usuarios quienes deben participar dentro del proceso de planificación a través de encuestas, entrevistas y sugerencias. Los recursos humanos y lectores son los que mejor están al tanto de sus propias necesidades. (p.52)

Himmel y Wilson (2001, p.76) indicó

Pensando en el futuro la organización de las bibliotecas deben tener el cálculo de la constante evolución y constantes cambios de la intuición para adaptarse y transformarse con los nuevos usos de la información y tecnología moderna, para lograr esto es bueno ir alcanzando la especialización y la diferenciación del resto, puesto que las bibliotecas demasiado generales acaban por no interesar, ante la dificultad de cubrir todos los campos temáticos se debe definir muy adecuado los perímetros temáticos y fragmentos de consumidores que debe abrigar. El compromiso desfila por las comisiones de biblioteca y la colaboración de las jurisdicciones más enlazadas o próximas a cada biblioteca. (p.76).

Es una herramienta primordial el planeamiento para el avance de las bibliotecas, es la antítesis de la espontaneidad. Ya que involucra una cualidad proactiva que reconoce pronosticar los inconvenientes, advertir en vez de protestar frente a ellos.

Castán (2001) el reciente escrito intenta asistir la apertura del período educacional con ejemplos y encargos para recapacitar en el futuro de la Biblioteca Escolar de la Institución y delimitar labores para frecuentar de conseguirlo. Articulando con todos los representantes de la asociación educativa para poder llevar el avance de la diligencia que se formula. La transformación de nuestro sistema educativo que requiere ser conducida con recursos para la innovación y avance de la mediación en los métodos de enseñanza aprendizaje.

García Guerrero proyecta “comprometernos unificar energías para promover el buen uso de las Bibliotecas discípulas y completarlas en la experiencia y el currículo, razonando a la Biblioteca como un centro de recursos, expedientes e información que apoya la tarea pedagógica y el autoaprendizaje de los discípulos, que despliega proyectos generales de impulso lector, de formación en metodologías registradas y de investigación, de ilustración en destrezas de información, que examina la curiosidad de los educandos con desventajas psíquicas, físicas, sensoriales y con conflictos, de tener en cuenta a la variedad, que determina el camino a la información y a la noción en coincidencia de circunstancias y que alcanza brindar al estudiante todos los servicios con su estrechez extraescolar. Si poseemos en cálculo lo señalado para que los servicios bibliotecarios favorezcan al provecho de los objetivos es puntual implantar un conjunto de mediaciones sistematizadas a medio y largo plazo, se muestra de la misma manera “constituir una política de priorización del proyecto de progreso de la biblioteca...” En una inicial instancia es significativa efectuar una calificación para concluir (escoger, preferir) qué objetivos ambicionan conquistar, qué gestiones conviene producir a cabo para conseguirlos, qué perspectivas organizacionales se fijarán para ello y quién será el comprometido en cada una de las operaciones necesarias, a fin de obtener la máxima eficacia permisible en el éxito de los mismos.

### **Datos internos de la biblioteca**

Usamos los convenientes antecedentes de los medios y situaciones de la biblioteca, para determinar el escenario "interior": (Poole, 1999)

Sobre la infraestructura: antigüedad, condiciones, tránsito de los trabajadores y usuarios, señalización, estacionamiento, aspecto, ubicación, facilidades para discapacitados, necesidades de espacio para colecciones, usuarios y personal.

Mobiliario y equipos técnicos.

Recolección: amplificación, fondo de la misma, formatos, antigüedad de los materiales, buen estado de conservación, materiales deteriorados retirados de la colección y renovación con nuevas adquisiciones. Competitividad de los catálogos.

Servicios brindados; cantidad de usuarios que los beneficien.

Personal: Grado de estudios, remuneraciones, incentivos, grado de satisfacción con las secciones y condiciones actuales, horarios y equipos de trabajo.

Ocasión de formación profesional

Gerencia: Eficiencia y garantía de las secciones, servicios técnicos y administrativos.

Vinculaciones con otras bibliotecas y actividades con redes bibliotecarias.

Distribución del presupuesto entre gastos de personal, colecciones y administración.

Paralelo con otras bibliotecas similares. Repartición para obras de referencia, publicaciones infantiles, eventos de extensión, materiales audiovisuales. (poole, 1999).

## **Dimensiones sobre gestión de la biblioteca.**

### **Dimensión 1. Sistema de organización**

Según Klaassen (2004) estableció:

En forma general las bibliotecas son instituciones sin fines lucrativos en el campo de los servicios, en las que el principio de las entradas que no provienen del mercado, de lo que aportan los interesados por productos o servicios, sino de las jurisdicciones. Esta forma puede transportarlas a retirarse de las necesidades existentes de su agrupación o mercado y desistir de indagar sus efectos. Si en las instituciones benéficas el indicador de triunfo es la utilidad, los beneficios, las bibliotecas no están

en principio fijadas por el mercado. Pero debe darse su filosofía, que facilitara estar al tanto del contexto ecuánime del mercado que se anhela ganar para, prevenir las posibles reclamas de sus elementos y satisfacerlas.

Es conveniente que la asistencia de búsqueda surja a manera de un equipo distinguido y con identidad propia en la biblioteca, en cuestiones en que la disponibilidad de personal no nos consienta esta determinación, igualmente se proporcionará este servicio. En cuanto a la organización del propio, este podría hacerse con tareas fijas de personal, o con personal que ande circulando por diferentes secciones. Las dos representaciones de organización tiene sus adecuadas excelencias e inconvenientes, sin embargo sería más provechoso realizarlo con personal en vueltas rotativos para no desvincular a quienes tienen que suministrar la averiguación en demás procesos técnicos que repercutan en este aspecto. El soporte de información, Para conservar un servicio de referencia, no es necesario que los beneficiarios posean camino a las zonas de labor esta debe ser una línea de trabajo perenne de atención al usuario. Es recomendable la ubicación en una zona de trabajo directo de atención al usuario. Es recomendable el espacio en una parte de mayor tránsito, que sea claro, y asequible, un territorio próximo al ingreso, de camino imprescindible y que anexe a las insuficiencias de esmero al público y línea de responsabilidad. El material quedará mezclado de los materiales de soporte (obras de referencia), y el módulo informático preciso.

## **Dimensión 2. Atención oportuna**

Continúa Klaassen (2004) mencionó:

Cabe destacar que es fundamental una buena atención, que produzca, constituya, administra, de seguridad, entereza, recto al personal, la biblioteca y la entidad. Para lograr esto, debe concretarse cada uno de los aspectos fijados en el plan: organizar actividades y asignar tareas para cumplir los objetivos a desarrollar fijados y puestos por escrito. Acompañar la información es el máximo factor de motivación y la

principal estrategia para que se produzcan los cambios que la puesta en marcha de un plan de actuación supone. El personal encargado de la biblioteca y del servicio de investigación posee derecho a quedar plenamente informados.

La prestación de servicios al usuario es una labor básica en las bibliotecas, en el orden que se examina la presencia de la biblioteca en función de sus interesados. El servicio a usuarios posee como objetivo el sobresaliente conocimiento y beneficio de los recursos utilizables. En cuanto a la organización tendría que diferenciar entre aquella que posee un perfil determinado, y aquella que se elabora de modo frecuente y tiene que ver con el trabajo de información bibliográfica.

### **Dimensión 3. Marketing de uso**

Según Klaassen (2004), p.p 55-56)

Por otro lado, el marketing es una concepción relacionada con la microeconomía, en el cual el usuario es visto en su dimensión de cliente. A partir de aquí se forma un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del cliente. La biblioteca está en un medio competitivo con otros servicios culturales e informativos y tiene que mantenerse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso. Esto se involucra en todo el proceso de gestión bibliotecaria la ideología de que el interesado es lo principal, un consumidor al que hay que estar al tanto, atraer, satisfacer y conservar.

Planificación, así ilustrado, es preocuparse por estar al tanto de las insuficiencias de sus interesados existentes o potenciales, patrocinar el punto de vista de los que aprovechan las bibliotecas, fraccionar por características o conjuntos de insuficiencias determinadas, convenir la organización a las carestías averiguadas, darse a saber a los beneficiarios, conocer su bienestar para reacomodar lo necesario.

Según Klaassen (2004) existen cuatro fases según el análisis dentro del marketing:

- (1) Análisis de la comunidad en que se va a implantar o reformar una biblioteca.
- (2) Determinación de los recursos, sus puntos fuertes y débiles.
- (3) Delineación de objetivos y tareas entre todos los entrevistados, conocer hasta donde realmente se puede llegar, que se podría hacer.
- (4) Es una autoevaluación de la propia biblioteca, plantearse atraer usuarios un 25% de la población, o al 50% a largo plazo; constituir a no-lectores en clubs de lectura, fortalecer a las bibliotecas escolares del entorno, simplificar los medios de acceso a la información (que la biblioteca se adapte a los usuarios, y no al revés, etc.
- (5) La planificación ha de considerar la representación de responsabilidades y objetivos. Fondos: repartimiento por temas, soportes, edades, etc. Proyectándose una visión a mediano o largo plazo considerando el tiempo

### **Calidad del servicio de la biblioteca**

Berry (1990, p.33), indica que cuando se habla de calidad de los servicios, de ningún modo se alcanza fundamental que se está implantando una ilustración objetiva equitativa sobre todo el que la despliega, la calidad, en su representación más abreviada, expresa que previamente de adjudicar un beneficio, el empleado asevera que éste compensa indiscutibles requerimientos. Cuando adquirimos comida, se echa un vistazo, manipulamos, olfateamos y a veces, examinamos los productos anteriormente de adquirirlos. En relación con los servicios eso mismo no es posible hacerlo.

La calidad del servicio no está solo concernida con la complacencia del interesado ya que a comentar de Reidenbach & Sandifer, (1990.P.87), esto es proporcionado por dos tipos de objetivos:

- a) Agradar y retener a los interesados en un contexto competidor.
- b) Instalar una tribuna de niveles perfeccionados.



Asimismo, Congram y Friedman, (1991, p. 67), indica que la calidad del servicio brinda una de las renovadas oportunidades para distinguir un servicio o un oficio en un mercado competidor.

La medición de la calidad de un adecuado servicio queda formada por todas las particularidades o participaciones que lo satisfacen y que le confieren valía. La calidad de los géneros logra ser simplemente medible, pero no precisamente la calidad de los servicios debido a sus particulares de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984). (Duque y Chaparro, 2012, p. 164).

Duque (2005), el registro de la histórica corporación Española, concreta el servicio, como operación y fruto de ofrecer, como servicio casero e inclusive como acumulado de servidumbres o asistentes en procesos más utilizados, La literatura ilustrada manifiesta que existe una calidad objetiva y una calidad subjetiva, para Vásquez et al (1.996), la calidad objetiva es una mirada interna de la calidad con una perspectiva nítida en la elaboración y que averigua eficacia; y la calidad subjetiva es una visión externa adquirida con la audacia y desempeño de las penurias, esperanzas y perspectivas de los interesados. El servicio es específico como, Duque, (2005), “es el acumulado de diligencias, beneficios o satisfactores que se brindan para su comercialización o que se abastecen en relación con las ventas (Fisher y Navarro, 1994, p. 175)”.

Duque, (2005) es una variedad de actividades o beneficios que un segmento brinda a otra; son básicamente intangibles y no dan lugar a la participación de ninguna cosa. Su elaboración puede estar relacionada o no con un producto físico (Kotler, 1997, p. 656). (p. 2). (p. 64).

La particularidad interiormente de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se deduce como Zeithaml, (1998), “la reflexión del interesado sobre la excelstitud y mejoría de un beneficio” (p. 3); utilizada al servicio sería un juicio completo, o actividad correspondida con la mejoría del servicio (Parasuraman et al., 1998, p. 16). Grönroos, (1994, p. 37), adiciona que la

adecuada intangibilidad de los servicios hace que estos sean apreciados de manera subjetiva. Parasuraman et al (1985), escribe que las percepciones son la medida que más se concuerda al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. En sumario, la calidad percibida de los servicios se razona la principal cualidad de conceptualizar y medir la calidad del servicio. (p. 164).

Al respecto Fegenbaun (1994), definió:

La calidad está basada en las faces y particularidades de un producto o prestación en relación al contenido para satisfacer las insuficiencias de los usuarios. La calidad está sustentada en la práctica existente del usuario con el producto o servicio ya sea percibida técnicamente o por terminado subjetivos y constantemente represente un objetivo inestable en los productos profesionales. (p.25)

Bitner y Gubert (1994), consideraron:

Dentro de la noción de la literatura de marketing la calidad se percibe como un controvertido concepto que se relaciona como una reflexión personal y subjetivo que expresa el interesado sobre la perfección o supremacía de un servicio, esta manera de percibir está hecha a partir de apreciaciones cognitivas y afectivas del personaje en su confianza con la organización.(p.69)

Es muy importante la opinión de los beneficiarios para evaluar la calidad percibida en el servicio de la biblioteca en una institución o entidad (Zeithaml, 1987). Parasuraman et, al. (1988), diferenciando la calidad apreciada con la calidad objetiva, marcan que los licenciados (Garvín, 1993; Dodds y Monroe, 1984; Holbrook y Corfman, 1985; 1985; Zeithaml, 1987) han puesto de realce la contradicción entre la calidad objetiva y calidad percibida. (Duque y Mercado, 2012. p. 8).

También para calcular la calidad del servicio (SERVPERF); toma en cuenta la opinión de los estudiantes (Cronin y Taylor, (1992). Literatos como Mcdougall y Levesque, (1994), hay que considerarla ineficaz e innecesario manipular el instrumento valorar si el servicio que se proporciona es de calidad. Servperf: El compromiso de Cronin y Taylor (1992); “posee como circunstancia al Servqual, del que ellos proyectan, que es incongruente, el beneficio menos las expectativas es una base inconveniente para uso en la medición del servicio” (p.125), entre otros aspectos, se alude que el lenguaje sobre Marketing apoya la superioridad de fundamentar las medidas de la calidad del servicio solo sobre la instrucción (p. 569). Así el instrumento, se proyecta como una alternativa al Servqual.

El segundo acercamiento a la medición de la calidad del servicio (Servperf); se supone exclusivamente las de percepciones del estudiante Cronin y Taylor (1992), Mcdougall y Levesque, (1994), creen ineficaz e innecesario manipular las posibilidades en un elemento para medir la calidad del servicio. Sostienen su aseveración en el hecho de que las personas expanden de carácter estable a demostrar cuantiosas perspectivas, mientras sus percepciones ocasionalmente alcanzan excederlas (Babakus y Mangold, 1992), esta es el primordial conocimiento que llevan a Cronin y a Taylor (1992) a ampliar la escala Servperf, para medir la calidad del servicio.

Cronin y Taylor menciona El instrumento (Servperf), contiene 22 ítems para valorar la percepción en el modelo servqual de Parasuraman, et al (1985, 1988). Su fortaleza establece en que expone mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio; Asimismo posee sobresalientes posesiones psicométricas en tecnologías de validez de constructo y empuje estratégico. (Parasuraman, *et al.*, 1994. p. 247).

Gran parte de la discusiones y complicaciones se enfrenta, en el interior de las saberes de la investigación, obteniendo como referidos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), los padres de la ‘Teoría del intervalo’ (Gap theory), Quienes proponen la calidad como una medida del beneficiario que se aproxima

del nivel de bienestar que le incita absorber un beneficio o tomar un servicio. Si solo el interesado/cliente puede decir que es producto y servicio de calidad, no cuentan otros veredictos o visiones, a lo que se encaran autores como Phipps (2001), quien plantea que además cuentan los guías y los bibliotecarios (ya esto en el campo que nos concierne). Para Arriola Navarrete (2005) asegura que el significado de calidad es emprendedor y puede reformar de período en período.

Luego de estos acuerdos heterogéneas, la predilección universal de los intelectuales y teóricos de los saberes de la Información es reconocer las asunciones de Parasuraman y colaboradores, lo que lleva a colocar el concepto de calidad en la complacencia del beneficiario/cliente (Vergueiro, 2000).

### **La calidad del servicio en la biblioteca**

Cuesta (2013), manifestó

Ofrecer servicios de información, eficaces y de calidad, destinados al agrado de las insuficiencias de información de la asociación académica, a través: selecciones, instalaciones, recursos humanitarios y calidad suficiente para favorecer al beneficio de los objetivos de instrucción, investigación y generalización de la fundación universitaria. (p.270)

Donabedian (1980) indico que es “aquella que busca la complacencia del estudiante después de apreciar la información derivada en la biblioteca y su contribución en los aprendizajes de los estudiantes.

Donabedian (1980) el balance que se obtiene de la atención en todas sus partes se espera maximice la prosperidad del estudiante posteriormente de tener en cuenta el recuento de los logros y desventajas concurrentes en el transcurso de atención.

Luft y Hunt (2009) nos dice, “el cómo las bibliotecas facilitan sus servicios a los estudiantes para que ellos distingan que la atención está dentro de lo esperado por los estudiantes” (p.23).

Luft y Hunt (2009) De acuerdo al grado de los conocimientos del Bibliotecario se aumentan las posibilidades de obtener buenos resultados deseados en los estudiantes, en la atención de las bibliotecas reduciendo los no deseados.(p.23)

Parasuraman, et, al. (1988) sustentó:

Que para medir la calidad del servicio en las bibliotecas, solo es necesario y únicamente el análisis de las percepciones. Ya que las apreciaciones están influidas por las atenciones y que es más positiva, reúne mayor fiabilidad, eficacia discriminante y mayor volumen predictiva. (p. 25)

Servperf, utiliza una encuesta de solo 22 ítems, lo que permite que sea más manejable por el estudiante que va a ser encuestado, además permite apreciar la calidad en los servicios que ofrece la biblioteca en cualquier otra institución, en tal sentido lo más recomendable para medir la calidad del servicio es utilizando el Servperf el cual solo mide percepciones utilizando las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta.

Seguridad. Parasuraman et al., (1985), "Se describe a la noción y la educación de los empleados y su capacidad para inculcar familiaridad y seguridad" (p. 23).

Fiabilidad. Es la destreza para efectuar el servicio propuesto en forma íntegra y precisa. Parasuraman, et al, (1988). (Duque y Chaparro, 2012. p. 167).

Empatía. Duque y Chaparro, (2012), "Es el cuidado, la atención particularizada que la organización suministra a sus clientelas. Parasuraman et al, (1988), p. 23". (p. 167).

Tangibilidad. Es respecto a las infraestructuras físicas, componentes y semblante del personal. (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

Capacidad de respuesta. Duque y Chaparro, (2012) “Se puntualiza como la habilidad para auxiliar a las clientelas y abastecer rápido servicio.

Parasuraman, et al., (1988), p. 23”. (p. 167).

Si bien, antes las instituciones públicas, y las organizaciones de información en general, otorgaban resultados a la sociedad sin mayor exigencia de ésta, es ahora cuando por intermedio de la práctica evaluativa se exige mayor rigor y juicio autocrítico en lo que se informa; si antes se imaginaba a las unidades de información como una inversión social y los gobiernos proveían en muchas ocasiones un cheque en blanco para financiar los proyectos de las instituciones, cualesquiera que estos fueran, ahora (en el contexto de la crisis económica) la sociedad y las propias instituciones demandan saber mediante la evaluación, qué fortalezas y debilidades se tienen y en resultado qué destinos tendrán los recursos que se les está entregando.

El consenso del usuario, de convenio al agrado o no de sus insuficiencias y/o expectativas, es el que va a calcular la calidad de un servicio de investigación. Otros escritores como Quinn (1997) plantean espontáneas tecnologías de promoción cuando hay un notorio desacuerdo entre la expectativa que el sujeto conserva al acercarse a un servicio y lo que por el otro lado el proporcionado servicio le puede prometer.

Eso suele acontecer en un servicio de averiguación en asuntos donde el campo de competitividad no concierne al servicio. La bifurcación en frecuente suele ser origen de molestia para el beneficiario por lo que deberes tales como conducir, aunque sea unos metros al individuo enseñándole concretamente adónde debe concurrir, transferir llamadas mostrando las personas precisas con quienes debe de hablar, etc, son muy necesarias.

Para Aalto (2009), la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o sobreentendidas de los

estudiantes. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino también la rapidez y conductas del personal.

La calidad, es una noción relativa, emprendedora y cambiante. Para esto hay que asumir en cuenta no solo el servicio o la utilidad, sino los caracteres relacionados a ellos: premura, gestiones de personal, viene a ser el agregado de participaciones y exclusivas de un interés o servicio que trascienden en el contenido de la biblioteca para compensar las insuficiencias enunciadas o sobreentendidas de los usuarios.

Considerando no solo el qué sino el cómo, por lo que se le ha llamado "Gestión de Calidad", y se transforma en una ética de responsabilidad para el florecimiento continuado de cada semblante de la diligencia desplegada, y una alineación a la satisfacción del interesado.

En tal sentido, es significativo recalcar que calidad en servicios es un criterio neutro y impreciso, esencia de innúmeros de ilustraciones e indagaciones. Hernon et al, 1999, nos ayuda para esclarecer esta noción y asevera que la calidad en servicios está ligada con la perspectiva y complacencia del beneficiario, estableciéndose esta última en la reacción entusiasta y personal al servicio por parte del interesado.

### **Dimensiones de la calidad del servicio de la biblioteca**

Cook (2001), reconoce las versiones de los beneficiarios en base a la comprobación de las expectativas de la calidad del servicio en tres dimensiones: valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información.

Posteriormente de tiempos de esmero de su progresión, el modelo Servqual maneja hoy por hoy tres dimensiones de abordajes, consignados a calcular la discrepancia entre la perspectiva del beneficiario y la complacencia con el servicio, en la cual anida la circunstancia para el restablecimiento del servicio.

El modelo Servqual se basa en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta.

### **Dimensión 1. Valor afectivo al servicio.**

Este valor afectivo del servicio reconocido por el Servqual: *Confianza*, se refiere a la noción y la cultura de los empleados y su experiencia para transmitir confianza y confianza. *Empatía*, es alusivo al simpatía particularizado en la aplicación ofrecida a los interesados por los empleados. *Sensibilidad*, alcanzar la positiva habilidad para auxiliar a los asiduos y prometer un servicio rápido (Cook, 2001, p. 25).

Es primordial destacar que el valor afectivo en la calidad de servicios es una noción neutra y evasiva, causa de innúmeros saberes e indagaciones. Hernon et al, 1999, aporta para precisar este conocimiento y asevera que la calidad en servicios está fuertemente correspondida con la atención y complacencia del beneficiario, formándose esta última en la reacción emocional y personal al servicio por parte del interesado.

### **Dimensión 2. La biblioteca como lugar**

Proviene de un conocimiento significativo del Servqual. La definición original se ha determinado tradicionalmente como la apariencia de disposiciones físicas, equipamiento, personal y materiales de información. En conocimiento de las bibliotecas, la idea está expresado a la apreciación de la experiencia para descubrir exigencias habituales para puntos ventajosos de estudio, participación o reuniones, a menudo fundamentalmente significativo para los estudiantes de pre – grado (Cook, 2001, p.26).

Cabe resaltar que esta dimensión apunta a la infraestructura y al uso de los entornos de la biblioteca como zonas de estudio.

Dentro de los componentes que más influyen en el ejercicio de las bibliotecas cultivadas es la demanda de los beneficiarios, componente que en este contexto alcanza una importancia primordial. Las bibliotecas especializadas continúan para tener en cuenta a las insuficiencias de información de una asociación



determinada, por consiguiente, cuanto más dirigidos y preparados son los servicios y productos, mayor será el índice de bienestar de los interesados y, consecuentemente, mayor la calidad que se atribuye al componente de información dentro de su corporación (Taylor, 1986, p. 25).

### **Dimensión 3. Control de información.**

Con el paso de las conversaciones realizadas surgió esta dimensión. Y su camino está consolidado a través de la habilidad que asume las colecciones en el local. Estas colecciones son aptos de conquistar a intelectuales y mantener sabidurías de graduados. A pesar de todo, el énfasis está encontrado en la disponibilidad que tiene la información a la hora de las insuficiencias de los beneficiarios. En esa manifestación, el formato de la información empieza a desaprovechar su jerarquía. Por consiguiente, las colecciones concretas enérgicas servibles en localizaciones físicas accesibles, y el camino acertado a los recursos distantes con entrega de escrito poderoso son todos los dispositivos que satisfacen esta dimensión (Cook, 2001, p. 27).

Desde este punto de vista se concierne con la ubicación de la colección; y la emergencia de hallar y acceder a la colección libremente sin muralla alguna ante una necesidad de información.

### **Percepción del servicio de la biblioteca**

Existe un modelo de evaluación de calidad para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas a partir de satisfacción de usuarios denominado LibQUAL + [Heath 2003 ; Cook 2003 y Libqual 2008]. Libqual este modelo detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Efectuada por la Association of Research Libraries (ARL) se considera casi un molde para medir la calidad de los servicios a partir de las apreciaciones de los beneficiarios. Una de las grandiosas excelencias de LibQUAL es que reconoce situar las bienhechoras prácticas y ejecutar técnicas de benchmarking, evaluación comparativa, muestra que se demanda para las bibliotecas universitarias en sus Planes Estratégicos. LibQUAL+ está apuntalado en las teorías de evaluación de calidad de servicios validas en el mundo

empresarial, y muy específicamente en la metodología de evaluación de calidad de servicios en organizaciones Servqual [Parasuraman y otros 1985 y 1988]. Servqual es un instrumento de medición de calidad de servicios que fue floreciendo en los años 80 por A. Parasuraman, Valirie A. Zeithalm, y Leonard L. Berry, en el Marketing Science 3 Institute de Cambridge, Massachussets. Este modelo adopta que la calidad del servicio es un conocimiento abstracto debido a las particularidades elementales del servicio, pues éste es imperceptible, heterogéneo e inseparable. Siendo la satisfacción del cliente el elemento relevante de la calidad percibida, en SERVQUAL la calidad del servicio está unida a la minimización de la distancia entre las expectativas del interesado con respecto al servicio y la percepción de éste tras su uso. Con Servqual, un consumidor valorará negativo o positivo la calidad de un servicio en el que las valoraciones que ha alcanzado sean inferiores o superiores a las esperanzas que tenía, en atención. Por lo tanto, las organizaciones que ofrecen sus servicios donde uno de los objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar específico interés al hecho de sobresalir en las expectativas de sus consumidores.

Las perspectivas del cliente, según Zeithaml y Bitner (2002:62) son las “afirmaciones relacionadas con la prestación del servicio que se desempeñan como modelos o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño”. Manejando esta indagación, este esclarecimiento se puede decir que las expectativas del interesado componen un elemento básico a la hora de evaluar la calidad de servicio que prometen los sistemas bibliotecarios de las Instituciones, por consiguiente, se debe estar al tanto de lo que solicitan los interesados antes de prestar el debido servicio, para luego conocer la percepción que adquieren del mismo una vez recibido.

De estos dos autores anteriormente nombrados plantean que esta es una de las brechas que es la distancia entre lo que se quiere hacer y lo que se hace en realidad, que existen sobre la calidad de servicio, deliberan que toda compañía u organización deben dirigirse hacia la identificación y medición de ésta, dentro de su gestión de servicio, ya que ella permite comprobar los niveles de satisfacción

de los clientes.

La percepción, desde la mirada psicológica, es la destreza de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto. La percepción se transforma de acuerdo a qué experiencia y a qué aprendizaje previo tenga el espectador. Dentro de este contexto, Hoffman y Bateson (2002) definen la percepción del interesado como "la impresión que experimenta un consumidor después de recibir un producto o servicio. Esta percepción se crea cuando éste evalúa el paquete de beneficios que le brinda la compañía, determina la relación costo/beneficio y decide si la sensación es buena". Al referirse de percepción del consumidor, los japoneses la denominan "subjetividad social" ya que permanece en la relación entre lo que en verdad es un producto/servicio y lo que significará en un contexto social determinado.

Hoy en día, conseguir la plena "satisfacción del interesado" es un requisito imprescindible para conquistar un lugar en la "mente" de los consumidores y por ende, en el mercado meta. Por lo tanto, el objetivo de conservar "satisfecho a cada interesado" ha pasado los límites del departamento de mercadotecnia para convertirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. Por esta razón, resulta de significativa importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una compañía u organización, exploren cuáles son los beneficios de conseguir la satisfacción del interesado, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los interesados, cómo definirla, y en qué radica el rendimiento percibido, para que de este modo, estén mejor capacitadas para contribuir activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan ansiada satisfacción del consumidor. Al respecto, Kotler (2005:40), define la satisfacción del consumidor como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Las bibliotecas como instituciones deben responder con dinamismo al reto que les exige los nuevos modelos curriculares, focalizados en la participación del estudiante en los procesos de desarrollo de competencias para conducirse proactivamente en los escenarios globales de la sociedad del conocimiento.

Las bibliotecas deben dar un cambio cualitativo para convertirse en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, para lo cual se requiere a su vez que la oferta de servicios esté modelada según las necesidades y expectativas de los usuarios-clientes.

Con la finalidad de saber hasta qué punto están cubriendo las necesidades de aprendizaje e investigación de los beneficiarios, se hace urgente la necesidad de realizar saberes sobre la calidad de los servicios que este tipo de biblioteca promete. Algunas de las dimensiones que pueden orientar los estudios sobre la calidad de los servicios de las bibliotecas escolares son: las expectativas de los consumidores sobre la calidad, la percepción que los beneficiarios fundan sobre la calidad de servicio y la satisfacción. Los estudios sobre la calidad de los servicios en bibliotecas escolares son imprescindibles hoy en día, ya que proporcionan obtener información apreciable sobre las posibles brechas entre lo que los consumidores esperan de los servicios y lo que éstos finalmente reciben, de esta manera se podría deducir la articulación que presentan los servicios con las necesidades de los consumidores y con los desafíos planteados por los modelos curriculares, que están exigiendo mayor protagonismo de los estudiantes en los procesos de formación.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación entre gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?

### **1.4.2 Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre sistema de organización de la biblioteca y calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre atención oportuna de la biblioteca y calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre marketing de uso de la biblioteca y calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

Para la justificación de este estudio sirvió de sustento teórico a investigaciones relacionadas con la gestión de la biblioteca y la calidad en el servicio. Pues a través de la revisión de textos afines de gestión de la biblioteca y la calidad en el servicio y documentos, se recopiló material bibliográfico diverso, suficiente e importante.

El trabajo de investigación, busca establecer un conjunto de información recopilada en la biblioteca que nos sirve de mucha ayuda como fuente de información para contribuir con nuestras enseñanzas y como resultados tener en los alumnos aprendizajes significativos.

Unesco (2011) en su manifiesto “La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento” las bibliotecas escolares deben adaptarse a las necesidades

de la sociedad de hoy, por lo que es requisito que las Unidades de Información inserte dentro de sus recursos la tecnología existente, como apoyo en su funcionamiento administrativo y en la prestación de servicios bibliotecarios.

### **Justificación metodológica**

Para demostrar su validez en el uso de las investigaciones, todas las metodologías, procedimientos y tecnologías han sido demostrados en su Valdez y confiabilidad y valdrán ser utilizadas en otros trabajos de exploración.

Al emplear el método científico, el diseño, población, muestra las técnicas e instrumentos, el análisis de los datos contribuirán en la demostración de los objetivos planteados en la investigación.

Muchos de los Proyectos Educativos, y entre ellos el nuestro, identifican una serie de carencias detectadas en el alumnado: deficiencias generales de comprensión, tanto escrita como de otros códigos no verbales; deficiencias de formación básica; deficiencias generales de expresión escrita; deficiencias en el tratamiento de la información; falta de hábito de estudio.

El éxito o fracaso de una institución educativa dependerán de los administradores, el trabajo de investigación, busca relacionar un conjunto de elementos que podrían mejorar la gestión de una biblioteca, tanto en el servicio de calidad como en el aspecto socio-comunitario, pedagógico y administrativo-organizacional de los cuales dependerá mejorar la biblioteca.

Bajo este argumento, la biblioteca escolar ha de mejorarse como nuevo e importante ámbito educativo: espacio de comunicación e intercambio idóneo para la investigación y la lectura. Pero para que la biblioteca escolar pueda ser utilizada como un recurso pedagógico de consideración, es fundamental que esté integrada en el Proyecto Educativo Curricular del centro mediante unos objetivos específicos.

### **Justificación práctica**

La presente investigación pretende cooperar en los elementos indispensables para conocer el nivel de percepción de la calidad de servicio de la biblioteca y lograr mejorar la satisfacción en los estudiantes y que esta se refleje en su quehacer diario en el aula.

La aplicación de los resultados de gestión y calidad, beneficiara a toda la comunidad de la Institución Educativa Augusto B. Leguía, Puente Piedra- Lima, mediante la práctica de la investigación.

### **1.6 Hipótesis**

Para poder efectuar un proyecto de investigación se tiene en cuenta que una hipótesis es aquella o aquellos blancos específicos de lo que se está investigando, pudiendo pensar también como predicados tentativos o frases del fenómeno o cosa investigada, pero que solo proponen algo, por lo que, su característica esencial es que ya terminadas (las hipótesis) no deben ni de afirmar ni de negar el fenómeno o cosa que se está investigando, acordarse que las hipótesis se van a confrontar al final; el proyecto de investigación con las conclusiones que son el resultado del proyecto.

Se debe tener en cuenta que construir la hipótesis es tan importante o aún más que cualquier otra de las partes del proceso investigativo, pues algunos literatos la piensan como el nexo que interconecta lo averiguado con lo deseado, y sin ella no existe una relación entre lo que nos hace desplegar una idea sobre un tema o cosa (y saber el ¿Por qué? de ella) y saber cuál es el resultado desarrollando un proceso cognitivo investigativo; alguien diría: saber la relación entre causa y efecto.

La hipótesis se puede decir que se basa en una presunción de algo de lo investigado, o puede la eventualidad de que algo se manifieste o se crea de ése fenómeno o cosa; al final son conocimientos o propuestas que tratan sobre lo que se está averiguando, no son verídicas y al final pueden o no corroborar los hechos investigados, pero no por ello dejan de ser un factor importante dentro del proceso de investigación; pues, ya sea que en las conclusiones se afirme, se niegue, se

confirme, se rechace, se dé la razón o contradiga lo vertido como texto en la hipótesis, ése resultado sigue siendo ciencia o conocimiento científico nuevo. (Roberto Hernandez Sampieri, 2000) (Zorrilla, 2002)

### **1.6.1 Hipótesis general**

La gestión de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la Gestión de la Biblioteca con la Percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.



## **1.7.2 Objetivos específicos**

### **Objetivo específico 1**

Determinar de qué manera el sistema de organización de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017

### **Objetivo específico 2**

Determinar de qué manera la atención oportuna de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017

### **Objetivo específico 3**

Determinar de qué manera el marketing de uso de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017

## II **Método**

## 2.1 Diseño de investigación

Método: hipotético deductivo

Así mismo, exterioriza Klimovsky (2000), que los estructuralistas no pueden prescindir de un sistema hipotético-deductivo es decir una teoría en el sentido tradicional del término, aspiran hacer alguna aseveración acerca de cómo es o no es la realidad (o los fenómenos) a la que los modelos intentan describir o representar. Aparte de que se acepte que los testimonios experimentales de una teoría forman un sistema hipotético-deductivo, la crítica de Klimovsky me parece indudablemente correcta en un aspecto: sin algún componente académico o proposicional adicional, una lista de modelos no es una teoría porque no hace alegato alguno acerca de la realidad y, por lo tanto, no tiene carácter representativo.

Hay otra particularidad significativa entre las concepciones semántica e hipotético-deductiva de las teorías, que no se difundió hasta hace muy poco y que Klimovsky, aparentemente, nunca advirtió. Se refiere a la firmeza de las teorías. Para el hipotético-deductivismo es incuestionable que una teoría puede ser inconsistente, si sus iniciaciones involucran alguna refutación, y que la formulación indiscutible no es garantía alguna de la consistencia de la teoría. Por ese análisis, los experimentos de consistencia, que perseverantemente se efectúan encontrando un modelo de los axiomas, tienen una jerarquía principal y representan un hallazgo relevante acerca de las propiedades lógicas de la teoría. Para la concepción semántica que es la interpretación del significado de una expresión, en cambio, no puede haber, por iniciación, teorías inconsistentes, ya que estas no tienen modelos. Por lo tanto, cuando la identificación de una teoría se crea como ligada indisolublemente a una familia de modelos, se está asintiendo su consistencia. Ello hace del requerimiento lógico de consistencia una condición necesaria de toda teoría, algo que a primera vista no parece característicamente razonable a la luz de la historia de la ciencia. El problema se complica cuando se reflexiona a las teorías formuladas en lenguajes de segundo orden. Se conoce que toda teoría consistente de primer orden es satisfaccible, es

decir, tiene al menos un modelo. Lo contrario, en cambio, no es válida: hay teorías de segundo orden de las que puede probarse que si son consistentes, entonces, no tienen modelos.

Todo ello hace que en la noción semántica no sólo no pueda formularse la noción de teoría inconsistente, sino que tampoco sea posible concebir teorías consistentes que no tienen modelos. La concepción hipotético-deductiva, en cambio, no tiene inconveniente en acomodar cualquiera de estos dos hechos.

Enfoque: cuantitativo

Cabe resaltar que, Sampieri (2009) establece que durante el transcurso se busca el máximo control para evitar posibles explicaciones distintas a la propuesta de estudio (hipótesis), y que en caso de ir aflorando estas puedan ser desechadas, excluyendo la incertidumbre y minimice el error. El enfoque cuantitativo de la investigación pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y dirigida a los resultados para explicar ciertos fenómenos. Se enfoca más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica las entrevistas, cuestionarios, test, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, manejando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. En este transcurso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados. La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir variables (investigación descriptiva). Examinar relaciones entre las variables (investigación correlacionar). Determinar interacciones causa-efecto entre variables (investigación cuasi experimental y experimental).

Tipo: básica sustantiva

Sánchez y Reyes (2006), Menciona investigación básica, pura o principal a aquella que se dispone a indagar ignorados conocimientos y campos de investigación, esta no tiene objetivos prácticos determinados. Conserva como propósito acumular información del ambiente para engrandecer el conocimiento científico, disponiendo al investigador al encuentro de principios y leyes. La investigación básica examina el avance científico, amplificar los conocimientos

teóricos, persigue a la generalización de sus resultados con la perspectiva de ampliar una teoría o modelo teórico científico.

### **Diseño de investigación**

Diseñar un tema de estudio significa, apuntar en términos concretos nuestra área de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites. Es decir, llevar el problema de investigación de una situación o dificultad muy grande de difícil solución a una realidad concreta, fácil de manejar.

Desde la óptica de Sabino (1986), el diseño habrá de desarrollarse en cuanto al tiempo y el espacio, para ubicar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo. De tal forma, que diseñar una investigación significa, especificar en términos concretos nuestras áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que le atribuiremos a nuestro estudio. En la medida en que el fenómeno bajo estudio esté claramente formulado y delimitado se favorecerá las posibilidades del investigador de no perderse en la investigación. Es más fácil trabajar en situaciones específicas que generales.

El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostiene que:

“El diseño de estudio es no experimental, porque no se manipulan las variables”  
(p. 165)

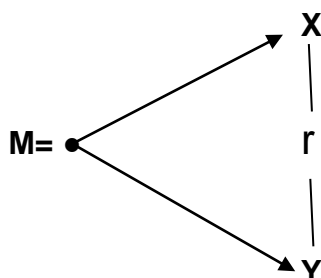
Consideramos que sigue un diseño correlacional, porque describe la relación entre dos variables, gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio. Salkind (1998) señala:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalan:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un

solo momento. (p.151).

Al diseño de investigación le corresponde el siguiente esquema



Leyenda:

M = Muestra

X = Gestión de la biblioteca

Y= Percepción de la calidad de los servicios

r = Relación entre variables

## 2.2. Variables, operacionalización.

Núñez (2007) indicó que para hablar de operacionalización de conceptos o variables entendemos que “la variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es un concepto clasificador. Ya que asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y además pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.”

Es una etapa metodológica que consiste en alterar deductivamente las variables que conforman el problema de investigación, iniciando desde lo más general a lo más específico; vale decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.

Por consiguiente, una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, apto de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Tal proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso de investigación, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo

así la validez, dicho de otro modo (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual). La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

### **Variables**

X = Gestión de la biblioteca

Y= Percepción de la calidad del servicio

#### **Gestión de la biblioteca.**

Gestión de la biblioteca. Cook (2001, p. 23) indicó: “El desafío de la biblioteca escolar a principios del nuevo milenio es poder coordinar el servicio a nuestros estudiantes más próximos, que nuestro carácter establece, con la conducta más alta de la ideología humanista significada por el espíritu escolar de responsabilidad hacia estudiantes que destacan nuestras fronteras”.(p. 23)

#### **Calidad del servicio de biblioteca.**

Cook (2001, p. 23) “El desafío de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder armonizar el servicio a nuestros consumidores más inmediatos, que nuestro carácter estipula, con la actuación más alta del pensamiento humanista figurada por el espíritu universitario de deber hacia pobladores que sobresalen nuestras fronteras”.(p. 23)

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Gestión de la biblioteca (X).*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Sistema de organización	Distribución de ambientes			
	Distribución de tipo de texto	1-9		
	Preparación de personal			
Atención Oportuna	Disponibilidad de información Asesoría Sistema de organización	10-19	Muy buena (5) Buena (4) Satisfactoria (3) Deficiente (2) Pésima(1)	Excelente <105-140> Buena <67-104> Regular <29-66> Mala <0-28>
Marketing de uso	Difusión de textos Calidad del servicio Calidad de información	20-28		



Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2. Percepción de la calidad de los servicios de la biblioteca (y)*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Valor afectivo del servicio	Empatía	1-9	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	Muy Eficiente <83-110> Deseado <53-82> Observado <23-52> Mínimo <0-22>
	Interés			
	Motivación			
	Preparación de personal			
	Fiabilidad			
La biblioteca como lugar	Seguridad	10-14		
	Disponibilidad de información			
	Confortable			
Control de información	Acogedor	15-22		
	Cobertura			
	Actualización			
	Recursos informativos			
	Comodidad			
	Calidad de información			
	Navegabilidad			
	Fácil acceso			

*Nota:* Cook (2001), calidad del servicio de la biblioteca

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, animales, los accidentes viales entre otros". (Pineda, *et al.* (1994, P.108) En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, novelas, películas, videos, series de

televisión, programas radiales y por supuesto personas.

Rodríguez (2005) manifiesta que la población es el conjunto de comprobaciones que se pueden verificar sobre una particularidad común de un grupo de seres u objetos. (p.79).

Tabla 3

Población

IE. Augusto B. Leguía	Población
5to.A secundaria.	35
5to.B secundaria.	35
5to.C secundaria.	35
5to.D secundaria.	35
5to.E secundaria.	35
5to.F secundaria.	35
5to.G secundaria.	35
Total	245

*Nota:* Registros de matrícula de estudiantes de la. IE. Augusto B. Leguía

### Muestra

Se le puede definir como un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay instrucciones para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Rodríguez (2005) menciona que la muestra descansa en el principio de que las partes simbolizan al todo y por tal, destella las características que especifican la población de la cual fue extraída, lo que nos enseña que es representativa; es decir, que para hacer una generalidad puntual de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra. (p.82).

Población o universo en la presente investigación se consideró como población a 245 estudiantes de la Institución Educativa Augusto B. Leguía, Puente Piedra,

2017. Porque en la Institución Educativa en el turno mañana hay 07 secciones como son: A, B, C, D, E, F, G. con 35 estudiantes cada sección.

Cálculo del tamaño de la muestra

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$n = (Z^2 p \cdot q \cdot N) / (e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q)$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza elegido (1.96)

p = porcentaje de inasistencia (50%)

q = porcentaje complementario (p – q) = 50%

N = tamaño de la población (N = 245)

e = error máximo permitido (5%)

Sustituyendo los números en la fórmula se tiene:

$$n = (1.96^2 (0.5)(0.5)(245) / (0.05)^2 (171-1) + 1.96^2 (0.50)(0.50) = 150$$

Tabla 4.

*Muestra de estudio*

IE. Augusto B. Leguía	Población	Muestra(n)
5to.A secundaria.	35	21
5to.B secundaria.	35	21
5to.C secundaria.	35	21
5to.D secundaria.	35	21
5to.E secundaria.	35	22
5to.F secundaria.	35	22
5to.G secundaria.	35	22
Total	245	150

*Nota:* Registros de matrícula de estudiantes de la. IE. Augusto B. Leguía

### **Muestreo Probabilístico**

Es la forma utilizada para clasificar a los componentes de la muestra del total de la población. "Radica en un conjunto de reglas, criterios y procedimientos mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población". (Mata et al, 1997, p.19).

El efectuar el diseño muestral es importante porque: (a) Facilita que el estudio se realice en menor tiempo. (b) Se genera menos gastos. (c) Facilita ahondar en el análisis de las variables. (d) Facilita tener mayor control de las variables a estudiar.

El tamaño de la muestra es de 150 estudiantes de la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.**

##### **Técnica Encuesta**

Mediante esta técnica puede recolectarse datos en poblaciones grandes o en muestras de gran multitud en un tiempo único, esta práctica de encuesta fue empleada de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), para recolectar datos respecto a la gestión administrativa de la biblioteca y su percepción de la calidad educativa de los estudiantes.

##### **Instrumento.**

Para la recolección de los datos a fin de facilitar la medición de los mismos, es necesario contar con instrumento, ayuda o elementos que el investigador construye, y el elemento empleado es el cuestionario. (Tamayo, 2008).

### **Cuestionario.**

Es un instrumento por el cual recolectamos información a través de preguntas predeterminadas y codificadas que nos otorguen la máxima confianza y fiabilidad en la información (Gordillo, 2012, p.98)

Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las dimensiones de las variables gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio.

Menciona Grande (2007) un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder efectuar la investigación que la requiere. (p.189).

### **Tabla 5**

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión de la biblioteca	Encuesta	Cuestionario gestión de la biblioteca
Calidad del servicios	Encuesta	Cuestionario calidad del servicio

### Ficha Técnica de la variable 1

Nombre	:	Gestión de la biblioteca
Autor	:	Bryson (2012), Klassen (2004)
Año	:	2017
Objetivo	:	La biblioteca debe avanzar hacia el horizonte de modo que cada una de las mejores condiciones que se vayan bosquejando e implementando, mejoren cada vez más los objetivos, a la vez que se reafirma en sus propios planteamientos, al comprobar que es posible al corto y mediano plazo mejorar la información y la atención al beneficiario, incrementando, cada vez, su capacidad de respuesta, y analizando el grado de satisfacción como elemento de evaluación.

Forma de administración: Colectiva.

Contenido:

#### Variable 1: Gestión de la biblioteca

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Sistema de organización.	Distribución de ambientes. Distribución de tipo de texto. Preparación de personal.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Excelente Buena Regular Mala
Atención oportuna.	Disponibilidad de información. Asesoría. Sistema de organización.	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	Excelente Buena Regular Mala
Marketing de uso.	Difusión de textos Calidad del servicio Calidad de información	20,21,22,23,24, 25, 26, 27, 28	Excelente Buena Regular Mala

Escala:	
Pésima	(1)
Deficiente	(2)
Satisfactorio	(3)

Buena (4)  
Muy buena (5)

### Ficha Técnica de la variable 2

Nombre : Calidad del servicio

Autor : Donabedian (1980), Cook (2001)

Año : 2017

Objetivo : Aplicar el instrumento LibQUAL+ con el propósito de conocer la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca de la I.E. Augusto B.Leguía-Ugel 04.

Medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda la biblioteca.

Comprobar la calidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Exponer estrategias que permitan mejorar y optimizar los servicios ofrecidos

Forma de administración: Colectiva.

Contenido:

#### Variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Valor afectivo del servicio.	Empatía Interés Motivación Preparación de personal. Fiabilidad Seguridad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Muy eficiente Deseado Regular Mala
La biblioteca como lugar.	Disponibilidad de información. Confortable. Acogedor.	10,11,12,13,14	Muy eficiente Deseado Regular Mala
Control de información.	Cobertura. Actualización. Recursos Informativos. Comodidad. Calidad de información. Navegabilidad. Fácil acceso.	15,16,17,18,19,20,21,22	Muy eficiente Deseado Regular Mala

Escala:

Nunca	(1)
Pocas veces	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

La validación es el procedimiento analítico de un método para confirmar el proceso utilizado para una prueba en concreto que es el adecuado para su uso previsto.

Así mismo, se trata de una parte integrante de cualquier buena práctica analítica, los resultados de la validación del método pueden utilizarse para juzgar la calidad, la fiabilidad y la constancia de los resultados analíticos,

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

Algunos autores como Black y Champion (1976), Johnston y Pennypacker (1980, p.p.190-191), Kerlinger (1980, p.p.190-191), citados por Barba y Solís (1997, p.p.232-234), manifestaron que la validez es un sinónimo de confiabilidad. El primero, se refiere al significado de la medida como cierta y precisa. El



segundo, se refiere al hecho de lo que se mide actualmente es lo que se quiere medir. Se presume la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, y aplicado varias veces, indique el mismo resultado.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Para conseguir un grado de confiabilidad, existe una escala que está dada por valores, los que se miden con el Alfa de Cronbach, dicha fórmula determina el grado de consistencia y precisión.

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 6

#### *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De - 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Tabla 7

#### *Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Items
Gestión de la biblioteca	.938	28
Calidad del servicio	.941	22

Para la variable gestión de la biblioteca, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de .938, para la calidad del servicio el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de .941, se evidencian que los dos cuestionarios tienen una fuerte confiabilidad.

### Validez de los instrumentos

La aprobación de los instrumentos como la valoración de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron construidos. Por lo cual, este medio se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para lo cual apelamos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana. Los cuales establecieron la adecuación muestra de los ítems de los Instrumentos.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, los resultados que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8

#### *Validación de la encuesta según el juicio de expertos*

Expertos	Gestión de la biblioteca	Calidad del servicio
Experto 1: Dr. Felipe Guizado Oscoco	Hay suficiencia	Hay suficiencia
Experto 2: Dr. Segundo Pérez Saavedra	Hay suficiencia	Hay suficiencia
Experto 3: Dr. Angel Salvatierra Melgar	Hay suficiencia	Hay suficiencia

#### *Instrumento de opinión de expertos*

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre gestión de la biblioteca es 85% y la encuesta sobre la calidad del servicio es 85% podemos deducir que ambos instrumentos son recomendables a fin de ser aplicado al grupo muestral para obtener datos.

## **2.5. Métodos de análisis de datos:**

Para el estudio de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos adecuados y las medidas estadísticas correspondientes. Para el análisis de los datos que se recabaron se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS, 23

En el estudio se tomaron las siguientes variables

X. = Cualitativa Ordinal (gestión de la biblioteca)

Y = Cualitativa Ordinal (calidad del servicio)

Una vez recabado los datos de esta variable su análisis tuvo una representación mediante frecuencias y porcentajes.

Se hizo uso para determinar el cálculo de las frecuencias descriptivas en base a los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, considerando el nivel propuesto en el objetivo del estudio.

Prueba de hipótesis. Para la prueba de hipótesis, se tuvo en cuenta que las variables son categóricas y su nivel de medición ordinal se utilizó la prueba no paramétrica el coeficiente Rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se han seguido parámetros éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos a los estudiantes en razón a una igualdad, así como un análisis crítico para no caer en ningún riesgo o consecuencias perjudiciales, ya que participaron con estudiantes, por lo tanto se contó con la autorización de la Dirección de la I.E Augusto B. Leguía.

### **III Resultados**

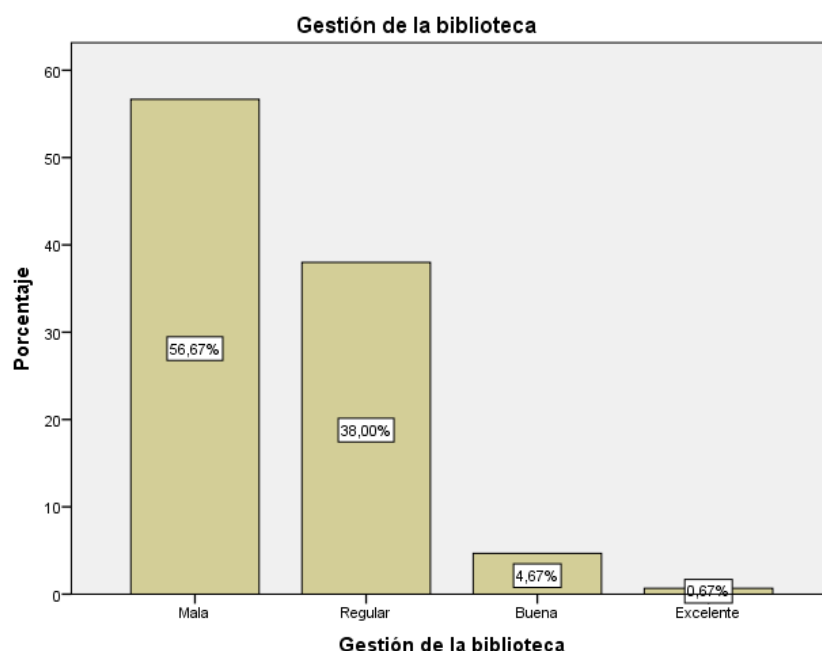
### 3.1 Descripción

#### Resultados descriptivos de los niveles la gestión de la biblioteca

Tabla 9

*Percepción de la gestión de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	85	56,67	56,67
	Regular	57	38,00	38,00
	Buena	7	4,67	4,67
	Excelente	1	0,67	0,67
	Total	150	100,01	100,01



*Figura 1 Percepción de la gestión de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

#### Interpretación:

De la tabla 9 y figura 1 se observa que el 56,67% los estudiantes del 5to. Año perciben como mala la gestión de la biblioteca, mientras que el 38% de los mismos, perciben como regular, un 4,67% como buena y solo un 0,67% como excelente la gestión de la biblioteca, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Tabla 10

*Percepción del sistema de organización de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	71	47,33	47,33
	Regular	66	44,00	44,00
	Buena	12	8,00	8,00
	Excelente	1	0,67	0,67
	Total	150	100,0	100,0



*Figura 2. Percepción del sistema de organización de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.*

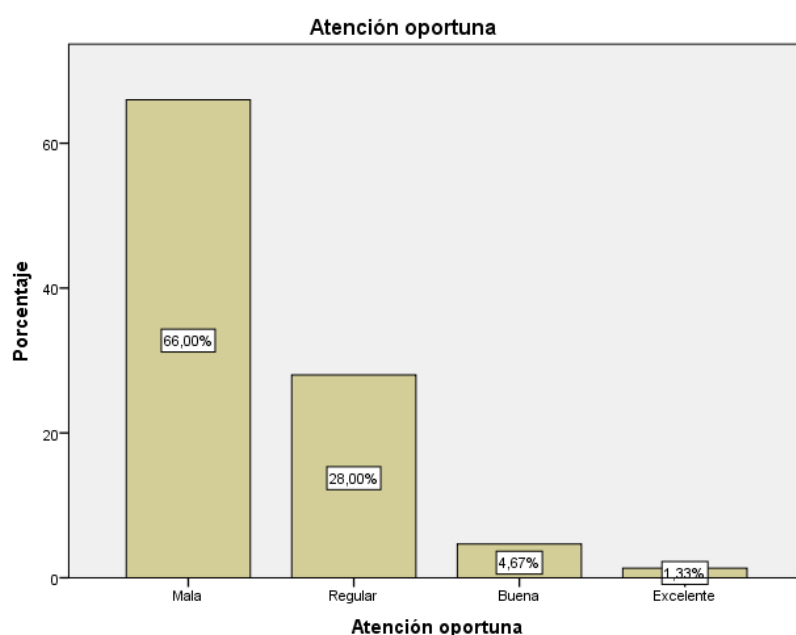
**Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 2 se observa que el 47,33% los estudiantes del 5to. Año perciben como mala la gestión de la biblioteca del sistema de organización, mientras que el 44% de los mismos, perciben como regular, un 8% como buena y solo un 0,67% como excelente la gestión de la biblioteca, del sistema de organización de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Tabla 11

*Percepción de la atención oportuna de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	99	66,00	66,00
	Regular	42	28,00	28,00
	Buena	7	4,67	4,67
	Excelente	2	1,33	1,33
	Total	150	100,00	100,00



*Figura 3 Percepción de la atención oportuna de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

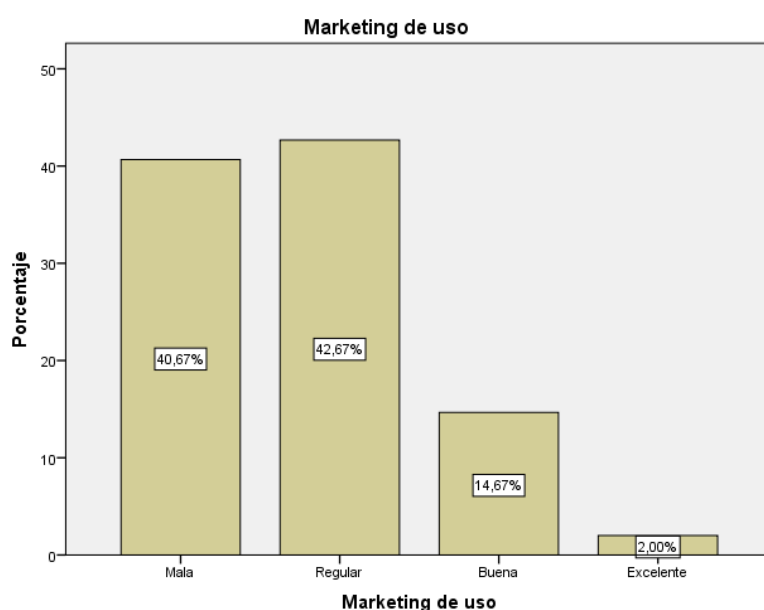
**Interpretación:**

De la tabla 11 y figura 3 se observa que el 66% los estudiantes del 5to. Año perciben como mala la atención oportuna de la biblioteca, mientras que el 28% de los mismos, perciben como regular, un 4,67% como buena y solo un 1,33% como excelente la atención oportuna de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Tabla 12

*Percepción del marketing de uso de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	61	40,67	40,67
	Regular	64	42,67	42,67
	Buena	22	14,67	14,67
	Excelente	3	2,00	2,00
	Total	150	100,01	100,01



*Figura 4. Percepción del marketing de uso de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.*

#### **Interpretación:**

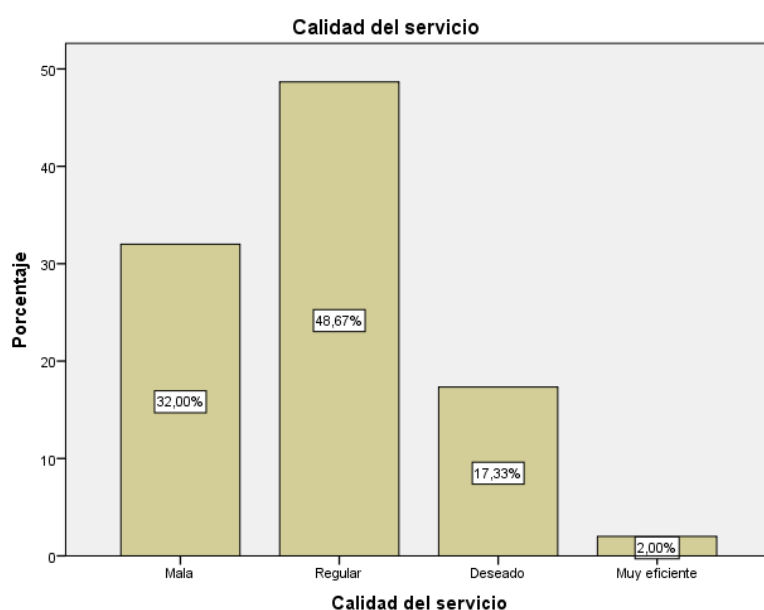
De la tabla 12 y figura 4 se observa que el 40,67% los estudiantes del 5to. Año perciben como malo el marketing de uso de la biblioteca, mientras que el 42,67% de los mismos, perciben como regular, un 14,67% como buena y solo un 2% como excelente la percepción del marketing de uso de la biblioteca en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.



Tabla 13

*Percepción de la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	48	32,00	32,00
	Regular	73	48,67	48,67
	Deseado	26	17,33	17,33
	Muy eficiente	3	2,00	2,00
	Total	150	100,00	100,00



*Figura 5. Percepción de la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017*

**Interpretación:**

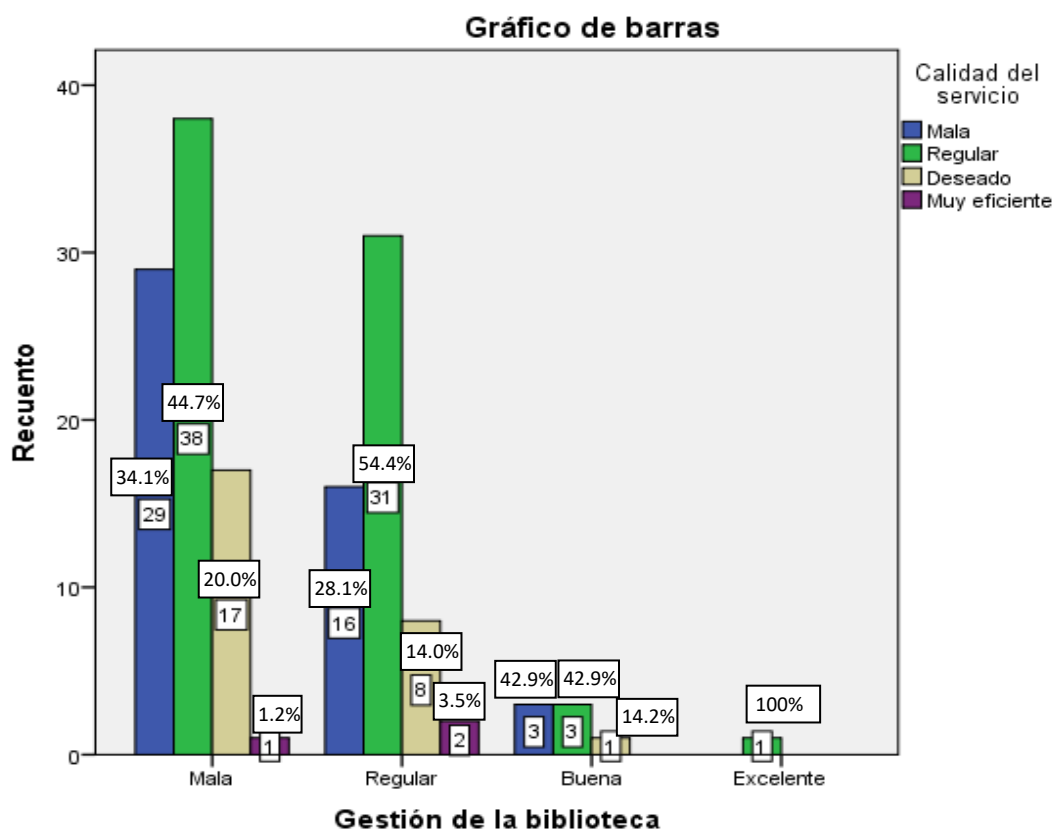
De la tabla 13 y figura 5, se observa que el 32% los estudiantes del 5to. Año perciben como mala la calidad del servicio, mientras que el 48,67% de los mismos, perciben como regular, un 17,33% como buena y solo un 2% como excelente la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Tabla 14

*Contingencia entre la gestión de la biblioteca y la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra 2017.*

**Tabla cruzada Gestión de la biblioteca \*Calidad del servicio**

Recuento		Calidad del servicio				Total
		Mala	Regular	Deseado	Muy eficiente	
Gestión de la biblioteca	Mala	29	38	17	1	85
	Regular	16	31	8	2	57
	Buena	3	3	1	0	7
	Excelente	0	1	0	0	1
Total		48	73	26	3	150



*Figura 6. Contingencia entre la gestión de la biblioteca y la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra 2017*

### Interpretación:

De la tabla 14 y figura 6, se observa que mientras 34,1% participantes señalan que la gestión de la biblioteca es mala, del mismo modo indican que la calidad del servicio es mala, así mismo 54,4% participantes indican que la gestión de la biblioteca es regular y en ese mismo nivel está calidad del servicio. Así mismo solo 14,2% participante indica que la gestión de la biblioteca es buena y la calidad del servicio está en un nivel deseado.

## 3.2 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

H1. La gestión de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Ho. La gestión de la biblioteca no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

Tabla 15

*Coeficiente de correlación entre la gestión de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio*

Correlaciones			Gestión de la biblioteca	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión de la biblioteca	Coeficiente de correlación	1,000	,749
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	150	150
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,749	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	150	150

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

## Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.749 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.005<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La gestión de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## Hipótesis Específica 1

H1: El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Ho: El sistema de organización de la biblioteca no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

Tabla 16

*Coeficiente de correlación entre el sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad del servicio	Sistema de organización
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,333
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Sistema de organización	Coeficiente de correlación	,333	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

## Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.333 demuestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se halla en el nivel de correlación moderado y estando el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## Hipótesis específica 2

H1: La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Ho: La atención oportuna de la biblioteca no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

Tabla 17

*Coeficiente de correlación entre la atención oportuna de la biblioteca y la calidad del servicio*

Correlaciones				
			Calidad del servicio	Atención oportuna
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,438
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Atención oportuna	Coeficiente de correlación	,438	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		150	150	

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

## Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.438 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## Hipótesis específica 3

H1: El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Ho: El marketing de uso de la biblioteca no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 18

*Coeficiente de correlación entre el marketing de uso de la biblioteca y la calidad del servicio*

Correlaciones				
			Calidad del servicio	Marketing de uso
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,509
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Marketing de uso	Coeficiente de correlación	,509	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**Interpretación**

El resultado del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.509 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## **IV Discusión**



Se contrastó la hipótesis general: La Gestión de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Año en la I.E. Augusto B. Leguía , Puente Piedra 2017. Como  $p=0.005<0.01$  (altamente significativo) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Existiendo una correlación lineal entre Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio. Nivel de confianza 95%. Estos hallazgos se relacionan con Sorados (2010), donde presenta en sus conclusiones que hay un 95% de probabilidad que liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa. Es importante llevar un buen manejo de la calidad. Así mismo, cabe resaltar a Valderrama (2008), manifiesta que el uso de una buena gestión de las bibliotecas está relacionado con la buena gestión administrativa y el control de la calidad que se le brinde.

Se contrasto la hipótesis específica 1: La cual muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017. Estos hallazgos se relaciona con Caparo (2011), en su investigación finiquita que la evaluación de los servicios se ha organizado como un elemento clave para la gestión de la calidad de las bibliotecas, ya que les permite prestar atención la correspondencia entre el desarrollo de sus actividades y los objetivos que se han propuesto, obteniendo con ellos explicaciones sólidas para una apropiada toma de decisiones.

Se contrasto la hipótesis específica 2: La cual muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017. Estos hallazgos se relaciona

con Aybar (2010), cuyo estudio es descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que el mejoramiento continuo de la calidad educativa depende de los niveles de decisiones y acuerdos logrados por el potencial humano para el cambio de actitud, la capacidad de innovación en la institución educativa y las exigencias para crear condiciones favorables del hecho pedagógico y una comprensión del fenómeno educativo.

Para Duarte (2010), En su investigación demuestra la necesidad que tiene la biblioteca de incorporar bibliotecarios profesionales.

Se contrasto la hipótesis específica 3: La cual muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017. Estos hallazgos se relaciona con Alonso (2013) manifiesta que el Marketing, facilita el conocimiento de los diferentes tipos o grupos de insuficiencias de sus interesados existentes o potenciales de los que disponen de la biblioteca. La idea de la herramienta aplicada por Alonso determina que las organizaciones deben ajustarse a las necesidades detectadas de los usuarios. Cabe mencionar que la IFLA lo ha precisado al Marketing, como “El paso de planificar y ejecutar el proyecto, la tarificación, el impulso y el repartimiento de ideas, bienes y servicios para crear concordancias que satisfagan los objetivos individuales y los de la organización”. Puede ser objeto de marketing la biblioteca en sí o lo que representa, o sus infraestructuras, sus servicios, sus movimientos.

## **V Conclusiones**

- Primera: La respuesta del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.749 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se halla en el nivel de correlación fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.005<0.01$  (altamente significativo), La gestión de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.
- Segunda: La respuesta del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.333 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se halla en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.
- Tercera: La respuesta del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.438 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se halla en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.
- Cuarta: La respuesta del coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0.509 muestra que existe relación positiva entre las variables asimismo se halla en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I. E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017.

## **VI            Recomendaciones**

- Primera: Se sugiere al Director de la Institución educativa en corto plazo, mejorar los niveles de rendimiento en la gestión administrativa que le permitan optimizar la calidad del servicio. Debe priorizar el uso del planeamiento con objetivos y metas claras que permitan regenerar en forma eficiente la calidad y productividad del servicio.
- Segunda: Se sugiere al Director de la Institución educativa implantar una cultura de calidad por lo que debe promover mecanismos académicos modernos que le permitan lograr la acreditación para que pueda ser gestora del desarrollo y el cambio social.
- Tercera: Se sugiere al Director de la Institución educativa promover en forma permanente actividades académicas, culturales y científicas como seminarios entre otros con la finalidad de actualizar y elevar el nivel cultural de los estudiantes.
- Cuarta: Se sugiere al Director de la Institución educativa realizar en forma permanente la evaluación por indicadores de la calidad del servicio para buscar la mejora continua que reciben los estudiantes así como invertir en la capacitación permanente del docente bibliotecario con la finalidad de contar con personal altamente preparado que contribuya a la mejora constante de la calidad del servicio y de esta forma elevar la calidad del producto de la institución educativa.

## VII Referencias

- Aalto, A. (2009). *Calidad. Modernización de bibliotecas públicas en México.*
- Alonso, J. (2013). *La gestión de las bibliotecas universitarias* (Tesis Posgrado) Universidad de León.
- Arriola Navarrete, O. (2005). *La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias*, México.
- Aybar, J. (2010). *Gestión directoral y su relación con la calidad educativa* (Tesis Maestría) Universidad Federico Villarreal. Perú.
- Barba, R. & y Solís, V. (1997). *Calidad y cambio organizacional*, México.
- Berrocal, S. (2010). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo* (Tesis Posgrado) región Callao.
- Berry, L. (1985). *modelo Servqual como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas*. España.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión del servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid: España.
- Bitner, G. & Gubert, J. (1994). *aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Colombia.
- Black, D. & Champion, H. (1976). *Metodología de la investigación. Validez confiabilidad*. Nueva York.
- Bryson, J. (2012). *Técnicas de Gestión para bibliotecas*, Madrid.
- Cáceres, A. (2010). *Gestión administrativa y su influencia en la prestación del servicio educativo* (Tesis Posgrado) Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Caparo, H. (2011). *Aplicación de Normas Internacionales de calidad* (Tesis Posgrado) Universidad Peruana de Ciencias aplicadas).
- Carrión, (2013). *Planificación y organización de bibliotecas*, Manual de bibliotecas, Madrid.
- Casassus, J. *Problemas de la Gestión Educativa en Latino América.*



- Castan, G. (2001). Los problemas de las bibliotecas escolares en la región de Murcia.
- Ceretta, M. (2010). *La promoción de la lectura con pautas generales para la elaboración de un modelo de formación de usuarios de la información* (Tesis Posgrado) Universidad Carlos III, Madrid.
- Cook, C. (2001). Dimensiones sobre calidad de servicio. Universidad de Sevilla.
- Cook, C. (2004). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca. Gestión de la biblioteca.
- Corfman, K. (1985). Percepción de la calidad del servicio. Nueva York.
- Cronin, A. y Taylor, R. (1992). Marketing en los servicios de educación. Percepción de la calidad. Madrid.
- Domínguez, R. (2008). Planificación Bibliotecaria: Nuevas formas de Organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, España.
- Duarte, S. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Pucmm* (Tesis Posgrado) Universidad de Chile.
- Duque, E. & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio educativo. Fiabilidad. Universidad Nacional de Colombia.
- Fegenbaun, A. (1994). La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Ciudad de Córdoba.
- Fisher, R. & Navarro, A. (1994). La calidad del servicio en los clientes, México.
- Friedman, T. (1991). Marketing una ventaja competitiva, London.
- Fuentes, J. (2001). Planificación de centros bibliotecarios: revista general de información y documentación.
- Fuentes, J. (2009). Evaluación de Bibliotecas y centros de documentación e información Gijón:Trea
- García, E. (2010). *La Gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas* (Tesis Posgrado. Universidad Baja California).
- García, E. (2011). La información en función de la sociedad (Tesis Posgrado) en la universidad de Piura.
- Garvin, D. (1993). Impacto de la estructura organizacional de las bibliotecas, Buenos Aires.
- Gómez, A. (2010). *Los problemas de las bibliotecas escolares* (Tesis Posgrado)

Universidad de Murcia.

- Gómez, J. (2016). Las crónicas de documentación. Gestión de bibliotecas, Madrid.
- Gronroos, C. (1984). Modelos de evaluación de la calidad de servicio. Servqual. Libqual. Brasil.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, C. (2010). Fundamentos de la metodología de la información. Colombia.
- Hernández, R. (2000). La hipótesis como vínculo para la investigación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Hernon et al, (1999). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información. Colombia.
- Herrera-Viedma, López y Herranz, J. (2006). La evaluación de la biblioteca, (Tesis Posgrado) Universidad De Granada.
- Himmel, E. (2001). Organización de las bibliotecas. Un proceso de transformación de la biblioteca pública. Lleida: Milenio.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2002). Fundamentos de Marketing de servicios. México.
- Holbrook, (1985). Sistema de biblioteca en software libre. Universidad Católica de Cuenca.
- Johnston, J. & Pennypacker, H. (1980). Validación y Confiabilidad de la investigación. México.
- Kerlinger, F. (1980). Metodología de la investigación. México.
- Klassen, U. (2004). Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas. Barcelona.
- Klimovsky, G. (2000). Metodología de la investigación científica. La concepción hipotética de la ciencia. Método hipotético deductivo. Buenos Aires.
- Kotler, P. (2005). Las preguntas más frecuentes sobre marketing. Editorial Norma. Buenos Aires.
- Kotler, P. (1997). La mercadotecnia de la información en las bibliotecas universitarias, México.
- Lovelock, J. (1983). El portal de datos de la biblioteca Nacional de España.
- Maclure, Ch. et al. (2004). Manual de Planificación para bibliotecas, Madrid.
- Marcelo, B. (2010). Evaluación de colecciones (Tesis Posgrado) Universidad

- Nacional Mayor De San Marcos.
- Mata et al, (1997). Población, Muestra y Muestreo. Cochabamba, Bolivia.
- Mcdougall, H. & Levesque, J. (1994). La calidad del servicio sus modelos mas representativos y su aplicación en las universidades. Servperf, Servqual. Colombia.
- Núñez Flores, M. (2007). Las variables: estructura y función en la hipótesis. Operacionalización. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pacios, R. (2012). Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información, boletín de Anabad.
- Palma, A. (2016). en su investigación *La revolución educacional*, (Tesis Posgrado) que se lleva a cabo en Cuba.
- Parasuraman, A. (1985). Medición de la percepción de la calidad del servicio, Universidad Nacional de Colombia.
- Paucar, M. (2010). Factores motivacionales en la calidad de la gestión (Tesis Posgrado) Instituto Superior Pedagógico Publico Huaraz.
- Penkova, S. (2010). No existe práctica en procesos de evaluación en las bibliotecas dominicanas.
- Pineda et al, (1994). Análisis de cambio mediante sistemas de información. Población. México.
- Quinn, M. (1997). Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile.
- Rey, J. (2013). como gestionar la calidad, el Modelo europeo de excelencia universitaria, Madrid.
- Rey, J. (2010). *Gestión de la calidad en las universidades* (Tesis Posgrado) Universidad de España.
- Ruiz, O. & Martínez, F. (2009). Rol fundamental de las bibliotecas públicas, (Tesis Posgrado) Universidad Nacional de Ucayali.
- Sabino, C. (1986). El proceso de investigación, Diseño investigación. Caracas.
- Salkind, N. (1998). Métodos de investigación. Diseño correlacional. México.
- Sampieri, R. (2009). Metodología de la información. Enfoque cuantitativo. México.
- Sánchez, A. & Reyes, C. (2006). Metodología de la investigación. Tipo básica sustantiva. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, A. (2005). *El bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo*

- moderno* (Tesis Posgrado. Universidad de México).
- Sorados, M. (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión administrativa (Tesis Posgrado) Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Tamayo, M. (2008). El proceso de la investigación. Instrumento. México.
- Tello, E. (2008). Impacto de la tecnología en la utilización de las bibliotecas (Tesis Posgrado) Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Valderrama, L. (2008). Indicadores de desempeño. (Tesis Posgrado) Universidad de Lima-Perú.
- Vásquez, R. (1996). Medición de la percepción de la calidad del servicio, calidad objetiva y calidad subjetiva. México.
- Zeithaml, V. & Bitner, G. (2002). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas. México.
- Zeithaml, V. (1987). Evaluación de la calidad de servicio. Madrid.

Anexos

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Felipe Guizado Oscco.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte Los Olivos, promoción 2017, aula 212/B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Grado de educación secundaria, en la Institución Educativa Augusto B. Leguía UGEL 04 Puente Piedra – Lima, 2017” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Nora Verónica Medina Gonzales  
DNI. 25579932

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable:** Gestión de la biblioteca

Bryson (2012) sostuvo: "Gestión" tiene diversas apreciaciones, y es usado de modo muy heterogéneo. En iniciación, podemos opinar que con él estamos refiriéndonos al conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas que hacen que una entidad alcance la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines. (p.76).

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión 1 Sistema de Organización.

Klaassen (2004) señaló: En términos generales las bibliotecas son formaciones no lucrativas del campo de los servicios, en las que la fuente de entradas que no procede del mercado, de lo que pagan los consumidores por productos o servicios, sino de las autoridades. Este forma puede llevarlas a apartarse de las demandas reales de su colectividad o mercado y dejar de lado de analizar sus resultados. Si en las organizaciones lucrativas el indicador de éxito es la rentabilidad, los beneficios, las bibliotecas no están en iniciación determinadas por el mercado. Pero debe adoptarse su filosofía, que permitirá conocer el contexto objetivo del mercado que se desea captar para, anticipar las posibles demandas de sus componentes y satisfacerlas. Conseguir eficiencia.(p.45)

#### Dimensión 2 Atención oportuna.

Klaassen (2004) manifestó: Es importante destacar que es indispensable una buena atención, que motive, integre, dirige, de seguridad, integridad, leal al personal, la biblioteca y la institución. Debe concretarse cada uno de los aspectos fijados en el plan: organizar actividades y asignar tareas para cumplir los objetivos a desarrollar fijados y puestos por escrito. Compartir la información es el máximo factor de motivación y la principal estrategia para que se acepten los cambios que la puesta en marcha de un plan a actuación supone. El personal de la biblioteca y del servicio de información tiene derecho a estar totalmente informados.

#### Dimensión 3 Marketing de uso.

Klaassen (2004) puntualizo: Por otra parte el marketing es una significación relacionado con la microeconomía, dentro del cual el beneficiario es visto en su dimensión de cliente. A partir de aquí se concibe un transcurso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del beneficiario. La biblioteca está en un ambiente competidor con otros servicios culturales e informativos y tiene que mantenerse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso. Esto implanta en todo el proceso de gestión bibliotecaria la filosofía de que el consumidor es lo primero, un cliente al que hay que conocer, captar, satisfacer y mantener. (pp. 55-56)

### **Variable:** Calidad de Servicios de la biblioteca

Donabedian, (1980) definió: "aquella que busca la satisfacción del estudiante después de valorar la información obtenida en la biblioteca y su contribución en los aprendizajes de los estudiantes.

### **Dimensión de las variables.**

#### Dimensión 1 Valor afectivo del servicio.

Cook (2001) manifestó: Esta dimensión esencialmente reúne el valor afectivo del servicio reconocido por el Servqual: Confianza, el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza y confianza. *Empatía*, el afecto particularizado en la atención brindada a los consumidores por los empleados. *Sensibilidad*, la efectiva disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. (p. 25).

#### Dimensión 2 La biblioteca como lugar.

Cook (2001) preciso: Deriva de un concepto trascendental del SERVQUAL. El concepto original se ha definido tradicionalmente como la apariencia de facilidades físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación. En el caso de las bibliotecas, la noción está referido a la valoración de la habilidad para encontrar requerimientos comunes para espacios útiles de estudio, cooperación o reuniones, a menudo especialmente importante para los estudiantes de pre – grado. (p.26).

#### Dimensión 3 Control de información.

Cook (2001) señalo: Es otra dimensión que floreció con el transcurso de las entrevistas realizadas. El camino está asegurado a través de la disposición que tiene las colecciones en el local. Estas colecciones son capaces de atraer a investigadores y sostener estudios de graduados. No obstante, el énfasis está ubicado en la disponibilidad que tiene la información a la hora de las necesidades de los interesados. En ese contexto, el formato de la información comienza a perder su importancia. Consiguientemente, las colecciones locales fuertes disponibles en localizaciones físicas accesibles, y el acceso oportuno a los recursos distantes con entrega de documento eficaz son todos los componentes que conforman esta dimensión.( p. 27).



## Fiabilidad

### Escala:

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	22

## Fiabilidad

### Escala:

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	28

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable: Gestión de la biblioteca.

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Sistema de organización.	Distribución de ambientes. Distribución de tipo de texto. Preparación de personal.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Excelente Buena Regular Mala
Atención oportuna.	Disponibilidad de información. Asesoría. Sistema de organización.	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	Excelente Buena Regular Mala
Marketing de uso.	Difusión de textos Calidad del servicio Calidad de información	20,21,22,23,24, 25, 26, 27, 28	Excelente Buena Regular Mala

Fuente: Elaboración propia.

#### Variable: Calidad de Servicios de la biblioteca.

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Valor afectivo del servicio.	Empatía Interés Motivación Preparación de personal. Fiabilidad Seguridad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Muy eficiente Deseado Regular Mala
La biblioteca como lugar.	Disponibilidad de información. Confortable. Acogedor.	10,11,12,13,14	Muy eficiente Deseado Regular Mala
Control de información.	Cobertura. Actualización. Recursos Informativos. Comodidad. Calidad de información. Navegabilidad. Fácil acceso.	15,16,17,18,19,20,21,22	Muy eficiente Deseado Regular Mala

**Matriz de consistência**

**Título:** Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04. Puente Piedra 2017

**Autor:** Nora Verónica Medina Gonzales

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre sistema de organización de la biblioteca y calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre atención oportuna de la biblioteca y calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre marketing de uso de la biblioteca y calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> ¿Determinar la relación entre la gestión de la biblioteca con la percepción de la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> ¿Determinar de qué manera el sistema de organización de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> ¿Determinar de qué manera la atención oportuna de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> ¿Determinar de qué manera el marketing de uso de la biblioteca se relaciona con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> ¿La gestión de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la percepción de la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> ¿El sistema de organización de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p>Hipótesis específica 2 ¿La atención oportuna de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p> <p>Hipótesis específica 3 ¿El marketing de uso de la biblioteca se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en los estudiantes del 5to. Año, en la I.E. Augusto B. Leguía, Puente Piedra, 2017?</p>	<b>Variable 1: Gestión de la biblioteca.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Sistema de organización	Distribución de ambientes Distribución de tipo de texto Preparación de personal	1-9	Muy buena (5) Buena (4) Satisfactoria (3) Deficiente (2) Pésima(1)	Excelente <105-140> Buena <67-104> Regular <29-66> Mala <0-28>
			Atención Oportuna	Disponibilidad de información Asesoría Sistema de organización	10-19		
			Marketing de uso	Difusión de textos Calidad del servicio Calidad de información	20-28		
			<b>Variable 2: Calidad de Servicios de la biblioteca.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Valor afectivo del servicio	Empatía Interés Motivación Preparación de personal Fiabilidad Seguridad	1-9	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces(3) Pocas veces(2) Nunca (1)	Muy Eficiente <83-110> Deseado <53-82> Regular <23-52> Mala <0-22
			La biblioteca como lugar	Disponibilidad de información Confortable Acogedor	10-14		
			Control de	Cobertura Actualización Recursos informativos	15-22		

			información	Comodidad Calidad de información Navegabilidad Fácil acceso			
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Descriptiva Correlacional  <b>Tipo:</b> Básica o sustantiva  <b>Diseño:</b> No experimental transversal  <b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Población:</b> 245 alumnos  <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico simple  <b>Tamaño de muestra:</b> 150 alumnos	<b>Variable 1: Gestión biblioteca.</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta.  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario.	<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta.  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo Estadísticos descriptivos  <b>INFERENCIAL:</b> Rho de Spearman			

## Anexo 2

Cuestionario: **gestión de la biblioteca**

Estudiante:

En esta encuesta se han considerado proporciones para que puedan ser evaluadas objetivamente respecto a la gestión de la biblioteca por lo que se te solicita contestar todos los ítems a fin de realizar una evaluación y buscar el mejoramiento del servicio.

Por favor, lee y analiza los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Deberás evaluar las cinco columnas y marcar tu respuesta en el casillero correspondiente en la cual representa un tipo de puntuación.

P=Pésima	D=Deficiente	S=Satisfactorio	B=Buena	MB=Muy buena		
1	2	3	4	5		
N°	ITEMS	PUNTAJES				
		P	D	S	B	MB
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE ORGANIZACION</b>						
1	La infraestructura de la biblioteca es					
2	El área destinada a las salas de lectura es					
3	La disponibilidad de asientos es					
4	La localización de información usando el sitio web de la biblioteca es					
5	La disponibilidad de computadoras es					
6	El ambiente para el trabajo intelectual es					
7	La disponibilidad de los equipos audiovisuales es					
8	Las colecciones del material bibliográfico es					
9	La disponibilidad de los títulos es					
<b>DIMENSIÓN ATENCION OPORTUNA</b>						
10	La disposición de ayudar al usuario es					
11	El acceso a los texto completo, usando las bases de datos es					
12	El ambiente o espacio para el trabajo individual es					

<b>13</b>	El acceso a herramientas que permiten encontrar lo que busco es					
<b>14</b>	El trato que percibe el usuario es					
<b>15</b>	El trato de los empleados a los lectores es					
<b>16</b>	La cortesía mostrada por los empleados es					
<b>17</b>	La satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca es					
<b>18</b>	El apoyo de los encargados de la biblioteca para mi aprendizaje (o mis necesidades de investigación o de enseñanza es					
<b>19</b>	La manera cómo me tratan en la biblioteca es					
<b>DIMENSIÓN: MARKETING DE USO</b>						
<b>20</b>	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información es					
<b>21</b>	El uso de las bases de datos es					
<b>22</b>	La frecuencia de uso del material de la biblioteca es					
<b>23</b>	El uso de artículos en formato electrónico es					
<b>24</b>	Las charlas de capacitación para los usuarios es					
<b>25</b>	El uso de las colecciones es					
<b>26</b>	Las colecciones para el área temática es					
<b>27</b>	El uso de los servicios de la biblioteca a través de internet es					
<b>28</b>	El marketing para motivar el uso de la biblioteca es					

## Anexo 3

Cuestionario: **Calidad del servicio**

Estudiante: esta encuesta se han considerado proporciones para que puedan ser evaluadas objetivamente respecto al servicio de la biblioteca y el nivel de percepción sobre la calidad del servicio por lo que se te solicita contestar todos los ítems a fin de realizar una evaluación y buscar el mejoramiento del servicio.

Por favor, lee y analiza los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Deberás evaluar las cinco columnas y marcar tu respuesta en el casillero correspondiente en la cual representa un tipo de puntuación.

	Items	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO AL SERVICIO</b>						
1	El personal le inspira confianza					
2	El personal le ofrece atención personalizada					
3	El personal es amable					
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas					
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan					
6	El personal es atento con las necesidades del alumno					
7	El personal comprende las necesidades de los alumnos					
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los alumnos					
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los alumnos					
<b>DIMENSIÓN LA BIBLIOTECA COMO LUGAR</b>						
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje					
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual					
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor					
13	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación					
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE LA INFORMACIÓN</b>						
15	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa					
16	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo					
17	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo					

18	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo					
19	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito					
20	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos ,bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco					
21	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas					
22	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información					



Confiabilidad – Alfa de Cronbach  
Calidad del Servicio

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	1	3	4	4	1
4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	1	1	1	1	2	2	3
6	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	1	2	2	2
8	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2
9	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	1	2	3	1	1	2	2
10	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5
11	3	1	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	5	2	3	3	3	3	2	3
12	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
13	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3
14	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
15	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3
16	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
17	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1
18	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	5	1	4	3	4	3	5	4
20	4	4	4	4	5	2	3	2	4	5	4	5	4	4	3	1	3	2	5	1	2	1

## Gestión de la biblioteca

N o	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1	2
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
5	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1
6	1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1
7	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	4	5	3
8	3	3	4	1	1	3	1	3	4	3	3	4	3	4	2	5	3	4	5	3	2	4	1	2	3	1	1	5
9	3	3	4	3	1	3	1	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3
11	3	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	1	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3
12	3	4	3	2	1	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	1	3	4	2	1	3
13	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
14	2	2	2	3	3	2	1	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	4	1	3
15	2	2	2	1	1	2	1	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	4	1	3
16	2	2	4	1	2	4	3	5	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	5
17	2	2	2	1	1	2	1	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	4	1	3
18	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
19	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1
20	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1

## Anexos - Base de Datos

Variable: Gestión de biblioteca																												
	Sistema de organización									Atención oportuna									Marketing de uso									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
01	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
02	3	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	1
03	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1
04	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	4	1	2	1	1	3	3	1	1
05	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
06	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
07	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
08	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
09	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
11	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
13	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
14	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
15	3	2	2	1	1	3	1	4	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
16	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
17	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1
18	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
20	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
21	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
22	4	3	3	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	1	2	3	1	1
23	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
24	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
25	3	4	4	1	1	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1
27	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1
29	3	3	2	4	1	3	2	3	2	4	2	5	2	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3
30	3	3	2	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	1	2	4	3	1	4
31	3	3	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	1
32	4	3	3	1	1	3	4	3	2	4	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	1	3
33	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
34	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
35	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1
36	2	3	3	1	1	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	1	1	1	1	1	1	4
37	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2



81	4	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3
82	4	3	4	3	4	1	1	3	3	3	5	4	3	2	2	1	3	3	3	1	1	4	1	1	2	2	2	3
83	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1
84	2	2	4	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
85	2	4	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	3	2	4	4	1	2	4	2	1	4	1	2	3	1	1	2
86	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
87	1	3	2	3	3	5	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	4	4	1	4
88	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1
89	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
90	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
91	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
92	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
93	3	4	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	4	1	1	2	2	1	1	2	1	1
94	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
95	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	3	2	5	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1
97	2	4	2	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1
98	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
99	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	1	1	1	2	1	1
100	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	3	2	2
101	3	3	2	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1
102	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
103	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2
104	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2
105	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2
106	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	1	1	2	2	2	1	3	1	2
107	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2
108	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	1	1	2	2	1	1
109	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1
110	2	2	3	1	1	2	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2
111	2	2	2	1	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	4	4	1	3
112	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2



## Anexos – Base de datos

	Calidad del servicio																					
	Valor afectivo del servicio									La biblioteca como lugar					Control de información							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
01	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	
02	2	3	3	3	4	2	1	2	3	3	5	4	5	5	2	3	3	3	4	5	3	3
03	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	3	2	5	3	2	1	1	1	1	2	2	1
04	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1
05	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	4	3	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1
06	1	1	3	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1
07	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1
08	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1
09	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	3	4	3	1	1	3	1	1	2	2	1
10	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3
11	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2
12	2	3	2	2	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	4	3	3	3	1	2	3	1
13	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
14	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1
15	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4	1	3	3	2	4	2	1
16	1	2	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	1
17	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	2	1	2	2	3	1
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	1	1	2	5	1	1	1	1	2	2	2
19	1	2	1	3	3	3	3	4	3	2	5	3	4	3	2	1	4	1	2	3	3	1
20	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	2	1
21	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	1	3	1	1	3	3	1
22	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	1
23	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1
24	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
25	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
27	3	4	3	4	3	2	2	2	1	4	3	3	2	3	3	1	3	1	1	2	4	1
28	1	2	3	2	2	3	2	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
29	1	1	1	3	3	4	2	3	3	1	2	3	4	3	4	1	3	1	1	3	3	1
30	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	2
31	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	1	3	4	2	3	2
32	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3
33	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	2	1	4	1	3	4	4	1
34	1	5	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4
35	1	1	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	2	3	3	3	2	2	2	2
37	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	5	3	3	5	4	3	2	3	4	3
38	5	3	5	3	2	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	2	4	3	5	3	4
39	2	1	3	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	2	3	1	3	1	1	1	1	2
40	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	1	1	2	2	1	1	1	3

41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
42	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
43	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2
44	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	2	2	1	2	2	3	1
45	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	1
46	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
47	2	1	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	1	1	4	3	1
48	2	1	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	1	3	2	1	3	4	1
49	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3
50	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1	2
51	3	5	5	1	3	5	5	5	3	4	1	2	4	5	5	1	1	3	1	1	5	1
52	3	4	3	2	4	2	3	2	2	5	5	3	4	2	1	1	3	4	2	3	3	3
53	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3
54	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
55	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3
56	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	1
57	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	1	3	3	2	4	2	1
59	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	1	1	1	1	2	4	4	1
60	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	2	2	2	1
61	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	1
62	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
63	5	3	1	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1
64	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5	1	3	1	1	2	2	1
65	1	5	2	2	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5
66	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1
67	3	2	4	2	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	3	4	3	3	3	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2
71	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	1	4	3	1
72	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
73	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
74	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
75	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4
76	5	3	5	2	2	5	5	5	4	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1
77	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2
79	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1
80	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3
81	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	3	5	5	3	1	1	3	1	1	3	3	3
82	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1



83	3	2	4	3	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
84	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
85	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	
86	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
87	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	1
88	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2
89	1	1	3	5	5	4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	4	4	1
90	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	1
91	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	4	5	4	3	2	3	2	2	2	2
92	2	1	3	3	4	3	1	2	2	3	5	3	5	3	3	1	3	1	2	1	4	1
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	3	2	1	1	2	1
95	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1
96	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	4	3	5	4	3	1	2	3	2	2	3	3
97	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1
98	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2
99	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2
100	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1
101	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1
102	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1
103	3	3	3	2	3	2	3	1	2	4	5	3	5	3	1	1	1	1	2	3	2	1
104	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2
105	2	2	3	1	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
106	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
107	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	5	1	2	2	2	2	2	2
110	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	4	3	1	1	3	3	1	1	2	1
111	1	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	1	2	5	3	2	2	1	1	3	2
112	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
113	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1
114	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
115	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	1
116	2	1	3	1	1	3	3	2	2	3	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	2	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1
118	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5
119	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1
120	3	1	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	
121	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2
122	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
124	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
125	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	4	3

126	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	
127	2	2	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2
128	2	2	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2
129	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	2	1	3	3	4	4	4	3
130	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
131	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
132	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
133	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	1	1	3	1	2	2	2	1
134	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
135	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	1
136	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1
137	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
138	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	4	5	4	3	2	4	3	2	4	2	1	3
139	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	5	1	3	2	3	3	3	3
140	2	2	3	1	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	1	1	3	4	2	3	3	4
141	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2
142	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	3	2
143	1	4	2	3	2	3	5	1	3	5	3	5	4	5	2	5	3	1	3	2	4	2
144	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2
145	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
146	2	1	2	4	3	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	2	5	3	3
147	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	1	1	1	1
148	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	5	3	2	2	5	1	3	2	1	3	4	1
149	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1
150	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. Grado de educación secundaria, en la Institución Educativa Augusto B. Leguía UGEL 04 Puente Piedra-Lima, 2017" del estudiante **Medina Gonzales, Nora Verónica**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de marzo del 2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Felipe Guizado Oscco  
DNI: 31169557

Feedback Studio - Muestra de...

https://www.lumin.com/feedback-studio/.../OS-106393380-3524797-33a9g-ede3-1

Feedback Studio

Resumen de coincidencias

24 %

1 todos frutales y/o... 2 %

2 www.ecido.org.ar... 1 %

3 www.pmpfincandesce... 1 %

4 www.zamora.gov.ar... 1 %

5 www.repositorio.net... 1 %

6 dptec.edu.ec... 1 %

7 www.casb.edu.mx... 1 %

8 repositorio.ubolpe... 1 %

9 repositorio.ubolpe... 1 %

10 es.servbol.com... 1 %

11 www.unibw.edu.co... 1 %

12 pt.servbol.com... 1 %

Test-Only Report

Página: 1 de 116 - Número de palabras: 24070

Escuela de Posgrado  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del Sto. Año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04, Puente Piedra 2017

B. Leguía, UGEL 04, Puente Piedra 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:  
Bc. Nora Verónica Medina Gonzales

ASESOR:  
Dr. Felipe Guizado Osceco

SECCIÓN:  
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y Calidad Educativa

Feedback Studio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Medina Gonzales Nora Veronica  
D.N.I. : 25579932  
Domicilio : Av. Venus 128 Ventanilla Naval  
Teléfono : Fijo : Móvil 977961793  
E-mail : noraamor1@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra  
Mención : Administración de la Educación

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Medina Gonzales Nora Veronica  
.....  
.....

Título de la tesis:

Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los  
estudiantes del 5to año en la U. Augusto B. Leguía Cj. de P. Piedras 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Nora Medina

Fecha : 15-06-18

Felipe Guizado



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:  
Vista Buena para el  
Empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Nombre: Nora Virginia Medina Gonzalez con DNI N° 25574932  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Av. Umas 128 Ventanilla Local  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: Administración de la Educación del programa: Maestría en  
(Promoción) (Nombre del programa)

Identificado con el código de matrícula N° 6000057365  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Vista buena para el empastado

Por lo expuesto, agradezco que en correspondencia se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
08 MAYO 2018  
RECIBIDO  
Hora: 11:00 Firma: Nora Medina  
(Firma del solicitante)

Lima, 08 de mayo de 2018

Documentos que adjunto:

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 977 951 793  
Email: nora.m.r.l@hotmail.com