



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**“Gestión del Servicio de Biblioteca para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad del Distrito de Santiago-Cusco 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Liconá Ichuc Karla Maribel (ORCID: 0000-0002-6187-222X)

**ASESOR:**

Mgtr. Beraun Beraun Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ  
2021**

## Dedicatoria

A Dios por la vida.

A mi adorado hijo Gabriel Christian quien es mi motor y mi angel.

A mis queridos padres Rafael y Hortencia, a quienes debo cada peldaño que subí durante este tiempo.

A mis hermanos Cesar, Violeta, Rosse, Juan Carlos, Yonel y Luis Rafael y mis queridos sobrinos por ser parte importante de mi vida y estar siempre conmigo.

## Agradecimiento

Gracias a Dios por todo.

Mi agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Santiago, área de Biblioteca y al personal que labora en dicha área por su apoyo y colaboración.

A las autoridades y docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes hicieron posible la realización de éste trabajo.

A mi asesor de tesis Dr. Emil Beraun Beraun por la conducción, el apoyo constante y asesoramiento acertado en la investigación de éste trabajo.

## Índice de contenido

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Dedicatoria.....          | i   |
| Agradecimiento .....      | ii  |
| Índice de contenido.....  | iii |
| Resumen .....             | vi  |
| Abstract.....             | vii |
| I. Introducción .....     | 1   |
| II. Marco teórico .....   | 5   |
| III. Metodología .....    | 33  |
| IV. Discusión .....       | 44  |
| V. Conclusiones .....     | 53  |
| VI. Recomendaciones ..... | 54  |
| Referencias.....          | 55  |
| ANEXOS.....               | 61  |

## Resumen

En la investigación titulada: “Gestión del Servicio de Biblioteca para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad del Distrito de Santiago-Cusco 2020”, el objetivo general fue proponer cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario. El tipo de investigación es básica, el diseño es el bibliográfico documental con enfoque cualitativo y el método de análisis de información que se utilizó fue el de la Triangulación.

Para poder mejorar el servicio de atención al usuario y así dar respuestas apropiadas y encaminar acciones de promoción que sean sostenibles de manera permanente, marchando a la par con la innovación de la tecnología y demás herramientas, se deben tomar acciones y hacer visible la biblioteca, creando sitios virtuales eficaces y sobre todo atractivos. Como estrategia integral, las bibliotecas deben tener la innovación y el cambio así como la preparación del personal y su organización ya que así podrán enfrentar los nuevos retos actuando en situaciones extremas con creatividad, enfocándose en ser accesibles, para ello tienen que adecuarse a las necesidades de los beneficiarios de la sociedad llegando a todas partes.

El presente trabajo será un instrumento útil, que tiene por finalidad evidenciar cuales son las debilidades y fortalezas de la Institución en el área de biblioteca y la oportunidad de alinear los servicios hacia los planteamientos más adecuados.

Palabras Clave: Gestión del servicio, biblioteca pública, mejora de atención.

## Abstract

The research: "Library Service Management for the improvement of customer service in the Municipality of the District of Santiago -Cusco 2020", the general objective, was to propose how the management of the library service should be carried out to improve user service. The type of research is basic, the design is the documentary bibliographic with a qualitative approach, and the information analysis method used was Triangulation.

In order to improve the customer service and then give appropriate responses and direct promotional actions that are permanently sustainable, working together with the innovation of technology and other tools, actions must be taken and the library made visible, creating effective and above all attractive virtual sites. As an integral strategy, libraries must have innovation and change as well as the preparation of staff and their organization since they can thus face new challenges acting in extreme situations with creativity, focusing on being accessible, for this they have to adapt to the needs of the beneficiaries of society reaching everywhere.

This work will be a useful instrument, whose purpose is to show what are the weaknesses and strengths of the Institution in the library area and the opportunity to align the services towards the most appropriate approaches.

Keywords: Service management, public library, improvement of attention.

## I. INTRODUCCIÓN

El Distrito de Santiago es uno de los más habitados de la ciudad del Cusco, fue creado el 10 de Junio a través de la Ley No. 12336 el año 1955, estando en el gobierno como Presidente Manuel A. Odría remontándose entonces su creación hacia mediados del siglo pasado. Este populoso Distrito según el censo 2017 tiene 94 756 habitantes y no sólo es ocupado por cusqueños sino también cuenta con gran cantidad de inmigrantes de otras partes de la ciudad como Quillabamba, Sicuani, Chumbivilcas entre otros, así como de otras zonas del país como Puno , Tacna y en la actualidad como en otros distritos inmigrantes venezolanos quienes ejercen el comercio formal e informal, sobre todo el conocido como Sábado Baratillo, feria donde se expenden toda clase de productos desde nuevos hasta de segundo uso , se encuentra ropa nueva , de segundo uso, artesanías, calzado, implementos electrónicos, artículos antiguos, libros usados, muchas veces objetos robados proliferando la delincuencia, situación que genera caos y desorden. El idioma es el español y quechua. Respecto a la educación existen centros educativos tanto particulares como nacionales, de las cuales solo 5 instituciones cuentan con una biblioteca escolar, a su vez éstas no están dirigidas por personal capacitado en la especialidad de bibliotecología o a fines. Los directivos y personal que labora en dicha área mencionan que las autoridades no le dan la debida importancia al hecho y prefieren derivar presupuestos a otras áreas.

El Distrito de Santiago cuenta con una Biblioteca Municipal denominada “Abel Ramos Perea” fundada en 1960, actualmente cuenta con 4800 libros aproximadamente de los cuales en su mayoría provienen de donaciones y no es bibliografía vigente sino libros antiguos que son poco o casi nada solicitados por los asistentes, además de mencionar que se encuentra en una zona no estratégica para su fácil ubicación, ésta ubicada en el primer piso de uno de los bloques de departamentos denominadas Unidades vecinales de Santiago, cedida años atrás por los residentes de la zona ,asisten alrededor de 45 usuarios diarios, quienes en su mayoría lo frecuentan para leer los periódicos, que son rotados diariamente a diferencia de bibliotecas de otras municipalidades de la ciudad y otro número que en su mayoría se preparan para ingresar a la universidad y asisten para estudiar ya que en casa no encuentran la tranquilidad que requieren para hacerlo. Así mismo

el personal destinado a laborar en dicha área, en su mayoría es personal nombrado, de avanzada edad y no es capacitada previamente para desarrollar las labores de Biblioteca, atender las demandas de los usuarios así como realizar acciones de fomento.

Para ir comprendiendo de mejor manera el tema de la presente investigación hacemos referencia al concepto de Biblioteca pública, el cual es un organismo social que contiene lo informativo, formativo y cultural y es pauta y financiada por el Gobierno, teniendo como fin viabilizar el libre paso a la información, asentada de acuerdo a criterios de adquisición y selección para satisfacer las necesidades de educación, información, cultura y uso recreativo. Tiene como objetivo mejorar el nivel de vida de los individuos que pertenecen a una sociedad, distrito, etc., y con ello construir y articular relaciones democráticas a través de programas y servicios gratuitos en coordinación con los profesionales del ámbito. (Jaramillo 2000)

De igual modo Jaramillo señala que la biblioteca pública tiene como función también, coadyuvar en la creación de habitantes independientes, libres, puesto que las bibliotecas son lugares de formación de identidad individual ya que los hace partícipes de la provisión de información y de la cultura que necesita para tomar decisiones, se habla además, de que contribuye a resolver las desigualdades en el ámbito cultural, económico y organizativo por viabilizar en las personas el equilibrio.

Actualmente la práctica de la lectura en los niños, jóvenes y adultos y población en general se ha visto afectada por el uso de la tecnología, el mal uso de los ratos libres, la falta de motivación, ha hecho que las personas no destinen parte de su tiempo a la lectura. Por ello también y sobre todo podemos observar que se registran menos asiduidad a las bibliotecas. Considero que la lectura desempeña un rol primordial en el incremento de nuestra capacidad intelectual y desarrollo como seres humanos ya que nos ayuda a crear, soñar, a razonar y convertirnos en personas cada vez más respetuosas y tolerantes. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas en las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, abril 2001, menciona que la biblioteca pública tiene como objetivos proporcionar recursos informativos, prestando servicios para responder a los requerimientos de las personas en el tema de información, instrucción y mejora personal considerando acciones intelectuales,

pasatiempos y ocio. Ello, señala, dotará a las personas de conocimiento, ideas y opiniones coadyuvando al progreso de una sociedad democrática.

Es importante considerar que las bibliotecas públicas podrían ayudar a revolver en parte la problemática de nuestra sociedad actual como el analfabetismo, la delincuencia, entre otros y es entonces que se debe impulsar el acceso al libro y cuál es la primera vía para ello, la creación de más bibliotecas públicas pero sobre todo la implementación adecuada de las mismas, ya que los gobiernos destinan muy poco o casi nada de su presupuesto para dichos gastos, a pesar que la Ley N°28086 Ley de Democratización del Libro y de fomento de la lectura en el título I, capítulo I, artículo 3.3, menciona que el Estado garantiza el desarrollo de las bibliotecas públicas, escolares, municipales y de educación superior a través de la dotación de presupuestos, así mismo el aumento y reajuste constante de sus inventarios bibliográficos así como la mejora de los servicios nacionales como documentación, archivos y bibliografía para hacer que los ciudadanos accedan en igualdad de oportunidades. Claramente la ley menciona que se promueve toda mejora en las bibliotecas públicas pero en la práctica se ve que no se cumple a cabalidad lo dispuesto, ya que los presupuestos que se destinan a dicha área no cubren las verdaderas necesidades para cumplir su fin.

Así mismo vemos que el personal que labora no está capacitado para realizar un óptimo trabajo, las instalaciones de las bibliotecas no son adecuadas, para brindar diferentes servicios se usa uno solo o pocos ambientes lo cual genera malestar en el usuario, la bibliografía no está actualizada ya que la mayor parte de la colección de libros proviene de donaciones. El IFLA, también menciona que las bibliotecas deben proporcionar los materiales adecuados para acompañar en el proceso de aprendizaje así mismo debe complementarla brindando instalaciones adecuadas.

Por ello se plantea como objetivo general proponer cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario, dentro de los objetivos específicos se tiene: analizar cómo se brinda el servicio de atención al usuario en la actualidad, así como determinar de qué manera se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal, formular qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y

lograr incrementar el número de usuarios y finalmente establecer las prácticas que se deben realizar para mejorar la atención al usuario.

Hay que precisar que el presente trabajo será un instrumento útil, que tiene por finalidad evidenciar cuales son las debilidades y fortalezas de la Institución en el área de biblioteca y la oportunidad de alinear los servicios hacia los planteamientos más adecuados. La Biblioteca Municipal del Distrito de Santiago-Cusco, brinda servicio de lectura de periódico, sala de estudio y sala infantil, no cuenta con ambientes adecuados para dichos servicios debido a que el espacio es escaso. Debiera formularse un plan para mejorar dicha situación ya que parte de la población santiaguina menciona que desconocen de la existencia de la misma. En el año 2016 el Gobierno Nacional lanzo dentro del Programa de Incentivos la Meta 06 denominada “Plan Municipal del Libro y la Lectura” destinada a las municipalidades tipo B, teniendo una cobertura de 210 municipalidades. La Municipalidad Distrital de Santiago trabajó dicha meta y cumplió con los objetivos trazados como incremento de usuarios, implementación de Sala Infantil con bibliografía adecuada, actividades de fomento y acceso al libro y la Lectura, además de aprobarse el Mandato Municipal N° 007-2017-MDS, de fecha 11 de Julio 2017, en cuyo capítulo inicial aprueba el Plan Municipal del Libro y la Lectura de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco para el periodo 2017-2021, ello como herramienta de proyección y de gestión de la política pública local, diseñado de manera pactada entre la Municipalidad Distrital de Santiago, instituciones públicas locales, las organizaciones sociales y las organizaciones privadas con el objetivo de realizar acciones de fomento que promuevan el acceso al libro y la lectura en el marco de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y de la Ley N° 28086 Ley de Democratización del Libro y Fomento de la Lectura actuales. Sin embargo, este Plan solo se ejecutó hasta el año 2018, quedando de lado todo lo programado, éste fue un trabajo importante ya que antes ésta iniciativa no se había dado y más aún destinándose presupuestos para ello. Consideró que se debería trabajar no solo con iniciativas con tiempos determinados sino más bien realizarlas de manera permanente, así cada gestión que asuma la administración de la Municipalidad siga con este trabajo ya que la práctica de la lectura si bien es cierto se motiva desde la infancia es algo que debe quedar perenne hasta el fin de nuestros días.

Realizando las gestiones adecuadas podríamos incrementar el número de usuarios a la biblioteca Pública del Distrito de Santiago, implementar más servicios de utilidad a la población y sobre todo realizar acciones de fomento que incentiven la práctica de éste hábito, mejorar las capacidades de los trabajadores de dicha área la cual conllevará a un mejor servicio, destinar presupuestos a mejorar los ambientes de manera que sean más acogedores, incrementar el material bibliográfico con textos actualizados, pero sobre todo que todas éstas mejoras se adecuen a la realidad social que se vive en el Distrito de Santiago. De esa manera se garantizaría la atención correcta a las necesidades intelectuales, de entretenimiento y ocio de la población.

Siguiendo los lineamientos de investigación propongo las siguientes interrogantes de investigación, como pregunta general ¿Cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario? , y preguntas específicas ¿Cómo se brinda el servicio de atención al usuario en la actualidad?, ¿De qué manera se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal?, ¿Qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios? y finalmente la interrogante ¿Qué prácticas se deben realizar para mejorar la atención al usuario?

Luego de revisar las investigaciones antes mencionadas, se deduce, la gran importancia que tienen las Bibliotecas para el buen desarrollo de la sociedad y en éste caso está enfocado en el Distrito de Santiago, cuna de importantes personajes que colaboraron con la ciencia y la cultura como el historiador Víctor Angles Vargas autor de la Obra "Historia del Cusco pre inca, inca y colonial, Antropólogo, destacado investigador social Jorge Flores Ochoa entre otros.

Por ello se consideró como justificación del estudio que la Gestión Municipal interesa al país en su búsqueda del desarrollo local, pues implica la aplicación de las Reformas y la Modernización de Estado, ya que ésta incide directamente en el bienestar de su población, mejorando el nivel de vida de sus pobladores y por consiguiente se ve reflejado en el desarrollo nacional. Las bibliotecas son escenarios de importancia sustantiva para la búsqueda del conocimiento y el desarrollo de una sociedad, ya que ponen al servicio de la comunidad los libros y

demás medios culturales sobre todo en las zonas más apartadas y con problemas de acceso. Nos proporcionan herramientas que nos habilitan para conocer e interpretar mejor y de manera autónoma nuestro entorno social. Considero que mejorando los servicios bibliotecarios y el acceso a éste, promoveremos el desarrollo de nuestra sociedad, concientizando a la población del Distrito de Santiago y la ciudad del Cusco en general a la importancia de tomar conocimiento y promover desde nuestras familias la lectura.

Para la presente investigación se revisó varios documentos en los cuales se aprecia que en las bibliotecas públicas en general se advierten muchas deficiencias y sobre todo en la que el mayor afectado es el usuario. Es así que éste trabajo aporta un argumento general de la situación actual de los usuarios en la biblioteca municipal del Distrito de Santiago-Cusco, el cual nos permite identificar las prácticas que se realizan, la calidad de atención al usuario, los servicios que brinda, los presupuestos que maneja. Información que dará una perspectiva de la situación actual y sobre todo propondrá acciones que deben efectuarse para mejorar la atención al usuario, lograr mayor número de asistentes, incrementar el presupuesto destinado a la Biblioteca, capacitar al personal que labora en dicha área e implementar variedad de servicios. Considero que mejorando los servicios bibliotecarios y el acceso a éste, promoveremos el desarrollo de nuestra sociedad, concientizando a la población del Distrito de Santiago y la ciudad del Cusco en general a la importancia de tomar conocimiento y promover desde nuestras familias la lectura.

La presente investigación, es de tipo básica, Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo define como un grupo de métodos sistemáticos y experimentales que se emplea al tratado de un fenómeno con el propósito de producir teorías y conocimiento.

El diseño de Investigación es el bibliográfico documental, Tancara (1993) señala, es ir perfeccionando, el tema del problema y la respuesta explicativa correspondiente, a través de la indagación y sistematización de la información adecuada en documentos. Y Botero (2003) el método bibliográfico documental reside en que el investigador capte datos aparentemente que no están relacionados, y se elaboren a través del análisis crítico procesos congruentes de

interpretación del fenómeno y de abstracción discursiva con la finalidad de valorar nuevos contextos, sus primeras fuentes de información son los libros y documentos.

La bibliografía es una técnica de investigación en el cual por medio de un estricto trabajo reúne, organiza, difunde y recupera información de fuentes impresas. Por otro lado Matos (2020) este tipo de investigación coadyuva al logro de una adecuada formación educativa en todos los niveles, así mismo refiere que la investigación bibliográfica o documental reside en explorar el material bibliográfico que hay en relación al tema de investigación a través de la clasificación de principios de información, éste proceso incluye el análisis, la síntesis y la deducción. Su alcance es teórico.

De igual modo, el enfoque de investigación que tendrá es el Cualitativo, ya que buscamos entender el punto de vista del actor social, es decir de los usuarios, como éstos perciben el servicio que se da por parte de la Biblioteca Municipal. Creswell (2003) menciona que éste enfoque busca indagar la complejidad de factores que envuelven a un fenómeno así como la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados.

Así mismo el método de análisis de información que se utilizó fue el método de la Triangulación, Forni y De Grande (2020), mencionan que triangular en la investigación social, es concertar diferentes fuentes de datos, teorías, investigadores y métodos en el estudio del fenómeno. Así mismo el método hermenéutico, la cual es una actividad interpretativa que permite mayor comprensión del contexto. Arráez, Calles y Moreno (2006), nos dicen que la hermeútica es una actividad interpretativa, donde el intérprete mantendrá un diálogo con el texto que involucra otros puntos de vista.

Los recursos de los que me he valido para acercarme a los fenómenos y obtener información son un conjunto de mecanismos que viabilizarán la obtención y archivo de la información demandada. Estos mecanismos fueron: la recolección de información de diversas fuentes, trabajos previos que mantienen relación con el problema de estudio, de igual manera se analizó dichas fuentes, considerando lo relevante a través del fichaje, siendo la técnica principal el análisis de documentos.

Las categorías que se tomaron para realizar la presente investigación dentro del primer objetivo fue gestión del servicio, La gestión se puede definir como la habilidad de establecer una correlación entre varios elementos que interactúen de manera coordinada, éstos vendrían a ser: las personas, las capacidades, la estrategia, estilo, estructura así como los objetivos. Llevarla a cabo afirma, es más que ejecutar las instrucciones dadas, ya que se requiere personas responsables en dirección para que puedan planificar y llevar a cabo el plan. El término “gestión”, implica planificar y administrar, siendo que la administración, independientemente del contexto, dice, no es lo que sucede en la práctica. (Cassasus 2000)

Por otro lado, los servicios son las acciones que se pueden identificar, así mismo son imperceptibles y objeto de una maniobra que se lleva a cabo para proveer a los consumidores y satisfagan sus necesidades. (Staton 2007)

El servicio es un conjunto de acciones que brinda un abastecedor con la finalidad de que el consumidor tenga lo que requiere es decir el producto o bien considerando importante el lugar y tiempo apropiado así como su uso adecuado. Ambos autores coinciden en señalar que los servicios son acciones que se brindan para satisfacer las necesidades de los consumidores. (Requena y Serrano 2007). Y por último Parra considera que la gestión del servicio es un sistema estructurado y disciplinario que se encuentra en relación con las acciones llevadas a cabo dentro de las organizaciones orientadas a satisfacer carestías de los usuarios. (Parra 2016)

Podríamos deducir, entonces, que la Gestión de servicio viene a ser un conjunto de actividades realizadas con el fin de desarrollar y mejorar los servicios y lograr la satisfacción del usuario. En este caso satisfacer las necesidades del usuario de biblioteca quien tendrá diversas demandas como: de información, bibliografía, espacios de estudio, orientación, adecuada atención y demás. Es por ello que para plantear una mejora de atención al usuario se debe primero conocer cuáles son estos requerimientos y tomar acciones considerando el personal que labora, los presupuestos, catalogo bibliográfico, instalaciones y toda acción de promoción de la misma. Dentro de ésta categoría se tienen las subcategorías como: gestión Institucional, servicios que brinda, coordinar acciones y motivación.

Luego para el primer objetivo específico se considera la categoría satisfacción, con las sub categorías: estado de ánimo, actitud hacia la Biblioteca, preferencias y periodicidad de concurrencia. La satisfacción, Peralta (2020) señala que a través de la satisfacción de los usuarios (estudiantes) se puede establecer el valor de la calidad de los servicios académicos otorgados por las sedes educativas lo que genera que consigan ventajas competitivas. Hace referencia a la satisfacción en el espacio educativo, Peralta cita a Barboza (2003) quien afirma que el concepto de satisfacción estudiantil, adquiere sus comienzos en el espacio administrativo, que es donde se enmarco como satisfacción del cliente, el cual se toma como un estado anímico que resulta de comparar entre el servicio prestado con las intereses del comprador. Así mismo en su estudio refiere a Vavra (2006) que conceptualiza la satisfacción del consumidor como algo emocional frente a la evaluación entre el rendimiento de un bien o servicio de una estructura, con lo que se espera recibir.

La categoría que corresponde al segundo objetivo específico es la de recursos administrativos con sus sub categorías: personal que labora, unidad de información Bibliográfica, instalaciones y equipamientos. Tomamos como referencia a Chiavenato (1999) quien señala que la administración de personas debe hacerse considerándolos como individuos responsables, proactivos e inteligentes y que cuentan con conocimientos y habilidades que ayudarán a administrar los otros recursos que no tienen vida propia como los recursos materiales. Considera que la riqueza del futuro será la administración con las personas dejando atrás el concepto de administración de personas, éstas son el capital intelectual, y sería el primordial recurso de organización.

Por último dice que el trabajo de la administración radica en constituir y sistematizar los medios organizacionales para cumplir con los objetivos con efectividad y eficiencia.

Para el tercer objetivo específico está la categoría de acceso a la población, con las sub categorías: igualdad de oportunidad, requisitos, identificación de necesidades y acceso a materiales que faciliten la formación. Gallo-León (2008) haciendo referencia al manifiesto de IFLA-Unesco (1994) en el asunto bibliotecario, se inclina sobre dos aspectos que son la accesibilidad y alcance y dice que los servicios bibliotecarios deben centrarse en mejorar, haciendo que sean útiles y

estén al alcance de todos los usuarios, para ello tienen que adecuarse a las necesidades de los beneficiarios de la sociedad llegando a todas partes.

Y por último esta la categoría que va en relación al cuarto objetivo específico que es mejorar la atención, con las sub categorías: demanda de usuarios, marketing, guía pertinente y acciones de promoción. Como estrategia integral, las bibliotecas deben tener la innovación y el cambio así como la preparación del personal y su organización ya que así podrán enfrentar los nuevos retos actuando en situaciones extremas con creatividad. Además dice, que nadie más tomará la iniciativa de innovar, cayendo la responsabilidad de hacerlo en la misma organización de la biblioteca. (Saeteren 2005)

En la actualidad estamos viviendo tiempos difíciles ya que la salud mundial se vio y ve afectada por un virus el Covid-19 que tuvo sus orígenes en Wuhan (provincia de Hubei, China) notificándose, en un inicio, grupos de casos de neumonía en la ciudad, para luego establecer que fueron causadas por un nuevo corona virus al 31 de diciembre de 2019, casi enseguida, dos meses y medio después pasa a ser declarada pandemia mundial el 11 de Marzo 2020, ya que el virus se expandió a varios países presentándose muertes. Según la Organización Mundial de la Salud es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS -CoV2, con afecciones más graves a personas con enfermedades como diabetes, cáncer, insuficiencia cardíaca entre otras, así como a las personas de la tercera edad. El Perú de igual manera se vería afectado por éste virus, declarándose en estado de emergencia con la emisión del Decreto Supremo 044-2020-PCM ,tomándose medidas drásticas con la finalidad de salvaguardar la salud de la población el cual incluía cierre de fronteras , suspensión de las actividades escolares y universitarias suspensión de actividades económicas que no fueran consideradas de primera necesidad como alimentos y farmacias, se restringió las reuniones sociales y se impuso las cuarentenas focalizadas, iniciando en períodos cortos y luego prolongados. Para que luego lo virtual y el ciberespacio tomarán protagonismo y pudiera hacerse accesible la continuidad de la enseñanza y el trabajo remoto. Históricamente han existido epidemias más mortales, pero el componente de globalidad que le imponen los tiempos actuales al coronavirus le ha abastecido de una capacidad de impacto que llevó a la Organización Mundial de Salud a declararla como pandemia.

Las bibliotecas públicas, siendo establecimientos de congregación de personas igualmente se vieron afectadas teniendo que cerrar sus puertas al público. La biblioteca pública del distrito de Santiago continúa sin prestar servicio al público, debido a la falta de un plan que garantice el bienestar de la población. Sin embargo a casi un año de la aparición de éste virus se sabe que la vacuna esta próxima a distribuirse a la población por lo que se deberá tomar las precauciones y cuidados correspondientes y se espera que el año 2021 vuelva la atención al público con nuevos protocolos y la implementación de otros servicios. Indudablemente la decisión de restringir los servicios de la biblioteca o de cerrarla al público es difícil y es ineludible adoptarla luego que se evalué los riesgos que implicaría.

La investigación está estructurada en cinco capítulos, el primero de los cuales es el objetivo general que consiste en proponer cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario. Luego se tienen los objetivos específicos, el primero consiste en analizar cómo se brinda el servicio de atención al usuario en la actualidad, determinar la manera cómo se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal, luego se tiene el de formular qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios y finalmente el último objetivo que es establecer las prácticas que se deben realizar para mejorar la atención al usuario

## Gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario.

El objetivo general de la presente investigación, tiene por finalidad proponer mejoras sobre la gestión del servicio de biblioteca que se da en la actualidad en la Biblioteca municipal del Distrito de Santiago- Cusco. Se ha disgregado en cuatro sub objetivos los cuales desarrollan al detalle una parte que al final dará la respuesta al presente capítulo.

### Capítulo I.-

Servicio que brinda de atención al usuario en la actualidad la Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea”

Empezaremos el presente capítulo realizando una referencia del origen de las bibliotecas, Fernández (2005) menciona que la biblioteca resulta de contextos determinados de cada pasaje social e histórico, que nos sirve para entender la sociedad antigua y la nuestra, ya que en esos documentos y libros se encuentran plasmados las necesidades sociales.

El autor habla del nacimiento de las bibliotecas, en la edad antigua, ya que menciona que estas ya existieron desde una temprana edad, dando constancia de su existencia en Oriente Medio, inicialmente la escritura se originó debido a lo económico y contable siendo los archivos los primeros en crearse, con ello sabían acerca del dinero y los diferentes intercambios siendo su uso exclusivo para el monarca al ser asociado al poder. La creación del alfabeto posibilitó la transmisión textual del saber a través de papiros, pergaminos, agrupándolos en almacenes denominados bibliotecas, estando asociadas a grupos de cultos no dándose lugar a la creación de bibliotecas públicas. Por ejemplo las bibliotecas de Ebla o Asurbanipal (Nínive) eran solo bibliotecas de unos pocos, en su mayoría sacerdotes y las usaban como instrumento de difusión y de poder.

Estando marcadas por una fuerte tendencia religiosa siendo el Museo de Alejandría y la Biblioteca de Pérgamo los grandes centros culturales de la época antigua, practicándose el diálogo, el estudio y la discusión.

La Biblioteca de Alejandría tenía como finalidad la compilación de la totalidad de la literatura griega en las mejores copias posibles y su clasificación y posterior

comentario, rivalizando con la de Pérgamo, que era una biblioteca pública como un servicio de común provecho para todos donde se realizaban actos sociales.

En Grecia y Roma las bibliotecas públicas no contaban con salas de lectura. Los edificios eran depósitos de libros y las lecturas se realizaban en el exterior de los centros, sin embargo su fin no era educativa ni informativa éste variaba según el designio de los emperadores. Augusto, heredero de Julio Cesar fundó la primera biblioteca pública en Roma, siendo utilizadas por sabios y escritores quienes buscaban libros raros, estos espacios estaban decoradas con esculturas y pinturas y eran lugares de encuentros. Las bibliotecas cristianas del imperio romano, nunca fueron públicas, fomentaba la religión y sus bases. Claramente se deduce que los archivos y las bibliotecas se desligan definitivamente.

Luego el autor nos detalla la desaparición de la biblioteca. Las bibliotecas paganas dejaron de tener interés debido al contenido profano y sin interés de sus fondos, y se prefirieron las bibliotecas y lecturas cristianas al servicio de la formación religiosa (triumfo del cristianismo). Muchos libros fueron expurgados de sus centros y fueron recogidos en monasterios cristianos, siendo el fin de la biblioteca pública en la Antigüedad.

Posteriormente el Renacimiento fue el movimiento hacia la cultura, la ciencia y la evolución, el florecimiento de la filosofía, la tecnología y las artes, fue también, un siglo bibliófilo, se daba la compra y adquisición de libros con pasión y deleite por parte de los humanistas, convirtiéndose en una moda. Con la creación de la imprenta se haría posible la creación rápida de bibliotecas privadas. Por otro lado en Italia, la biblioteca pública volvería a renacer como resultado del patrocinio de comerciantes italianos como Pizza, Médici y Orsini o Tetrarca, ya que convirtieron sus bibliotecas en lugares de difusión de la cultura sin costo alguno. La primera biblioteca pública aparece en Cesena en 1450.

Así las bibliotecas se conciben para servir a la investigación científica, humanística, histórica y teológica. Afectando este paso a su vez al bibliotecario, cuya función ya no se basa solo en almacenar los libros, sino pasa a situar los volúmenes, registrar los préstamos, mantener el orden y tener una formación humanística

además de ser amable. Aquí apreciaríamos que se toma interés por el usuario, ya que la labor del bibliotecario se considera debe ser cordial.

En este proceso surgió un problema ya que la mayor parte de los libros se encontraban escritos en latín o griego siendo pocos los que lograban entenderlos, iniciándose con ellos las traducciones a otras lenguas. En el siglo XVI se ve marcado por la Reforma y luchas religiosas, predicando que las bibliotecas debían promocionar el libro y la doctrina del «libre examen», por lo que se siguieron construyendo nuevas bibliotecas municipales, apareciendo una nueva prestación: la difusión documental, para ello se elaboró catálogos, recuentos, recopiladores, clasificaciones e inventarios.

Es en el Siglo XVII, que las bibliotecas públicas se acercan al concepto que tenemos de ellas hoy en día, fundadas para la difusión de la cultura y la ciencia teniendo todos derechos a acceder a ella, cambiando en dos aspectos el quehacer del bibliotecario, siendo que ahora su función también será difundir los libros y establecer las normas sobre las bibliotecas, apareciendo los primeros manuales de biblioteconomía así como la creación de una arquitectura apropiada para las bibliotecas, siendo consideradas el primer ladrillo sobre la que se crean los estados modernos. Así se apreciaría que las bibliotecas inquietan la conexión, entre los pueblos

El S. XVIII triunfa la lectura pública, surgiendo las Bibliotecas Nacionales, teniendo como función la conservación del patrimonio cultural, emergen las redes bibliotecarias, se aplican criterios de adquisición, conservación y difusión, haciendo el depósito legal que se acumulen más fondos. Así siguieron creciendo las bibliotecas siendo el espacio un nuevo reto, para lo cual fueron desapareciendo gradualmente el material no librario como: globos terráqueos, instrumentos de laboratorio, etc.

También se conformaron las «Asociaciones de Amigos de la Lectura», quienes compraban libros para ser leídos por sus socios e interesados que hubiera. Teniendo repercusiones en Norteamérica y el Reino Unido. Se ve un afán de la biblioteca pública en impartir instrucción y formación. Luego en el Reino Unido se crearía un arbitrio especial para bibliotecas públicas, tomándose esta iniciativa

primero en Manchester, dándose leyes de protección y construcción de bibliotecas. En el siglo XIX, en la segunda mitad se creía que la lectura pública y enseñanza gratuita era necesaria para la formación del hombre, de igual modo se pensaba que la creación de biblioteca públicas repercutiría en la educación de los niños y jóvenes y la asociaron con la educación elemental. En Europa preferían los fondos bibliográficos antiguos teniendo una perspectiva sociológica contraria a la misión educativa de Norteamérica. El rasgo preponderante de las bibliotecas de diferentes países es su imponencia.

Fernández, menciona que en la edad contemporánea, se crean las primeras normas bibliotecarias, el siglo XX enfocará tres visiones: la europea, la soviética y la norteamericana:

Visión europea aparece caracterizada por una tradición ligada a los organismos dominantes, la nobleza, comerciantes ricos, considerando su máxima obligación la conservación de libros dejando de lado el fin informativo no adaptándose a los requerimientos del usuario, siendo el trabajo de los bibliotecarios artesanal convirtiéndose en un mero guardián de libros. En Alemania por ejemplo crearon bibliotecas para establecer sus políticas prohibiéndose libros subversivos, en Italia crearon las bibliotecas con fines ideológicos fascistas perdiendo luego sus fondos después de la segunda Guerra Mundial. La biblioteconomía científica fue introducida por EE UU mientras que Francia conservaba algunas bibliotecas como templos bibliográficos, España hasta finales del S.XX, conservó la Biblioteconomía tradicional, con bibliografía atrasada.

Respecto a la visión socialista, tiene dos posturas educativa y ejecutora. Primero tratan de instruir y establecer el comunismo y segundo el papel de ejecutor hace referencia a que el bibliotecario instituirá un pensamiento único masivo. Este tipo de biblioteca pública socialista tiene un sistema centralizado, estatal, tienen una formación de bibliotecarios con orientación de lectura dirigida al usuario con influencia social y es abierto a todos. Tiene la biblioteca científica y populosa, se logró mencionar, que un 80 % se aficiona a la lectura, a pesar de los inconvenientes. Finalmente aborda la visión norteamericana, tendencia más influyente del siglo XX. La biblioteconomía norteamericana tuvo como objetivo fomentar aún más el libre

acceso a las ideas acopiadas, fomentando el dialogo y la convivencia democrática y la libertad. Se creó lo que se denomina el marketing bibliotecario o mercadotecnia para conservar una dinámica de cooperación y extensión bibliotecaria. El desarrollo de la Biblioteconomía viene respaldado por teóricos como Dewey, Cutter y Jewett, asociaciones como ALA, este modelo logro expandirse por el mundo. El IFLA, sostiene Fernández, dice, que la era virtual vendrá marcada por la revolución tecnológica que afectará a las bibliotecas públicas creando la biblioteca virtual. Las nuevas tecnologías prometen el acceso a los recursos de otras bibliotecas o fuentes de información.

Tomando como referencia a Fernández, nos hace un recuento del proceso evolutivo de la aparición de la biblioteca, donde no es el usuario el fin inicial de la creación de las bibliotecas, sino más bien lugares de conservación documentaria, de diversa índole como el tema religioso o político. En la actualidad esto ha cambiado totalmente puesto que se considera que la razón de ser de las bibliotecas son los usuarios.

Hernández (2011) en su estudio relata que en las primeras décadas del siglo pasado que se dio el interés por efectuar investigaciones acerca de los usuarios. Menciona que el usuario es quien posee una necesidad de información y para satisfacerla recurrirá a los servicios o recursos de información. Entonces señala no es suficiente almacenar y situar los recursos al alcance y disposición de los usuarios sino que es indispensable analizar si dicho abastecimiento es apropiado para responder a sus necesidades.

Como hemos podido ver las bibliotecas tienen sus orígenes en la edad antigua, pasando por una serie de procesos que en un inicio era privilegio de algunos pocos y que en la actualidad sirve a toda la población, enfocando la atención de la percepción de dicho servicio en la satisfacción que el usuario percibe, por ello en el presente capítulo vemos la categoría de la satisfacción, con las sub categorías: estado de ánimo, actitud hacia la Biblioteca, preferencias y periodicidad de concurrencia. Para ello la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (1998) indica que es prioridad estar al tanto y cubrir las necesidades de los estudiantes. Para ello se deben realizar estudios que evalúen el nivel de satisfacción de los alumnos ya que son ventajosos para que las

instituciones de educación tengan conocimiento del servicio que brindan en lo educativo y administrativo, haciendo un monitoreo del estudiante y conocer sus vistas, lo cual servirá finalmente para estudiar elementos concluyentes de la satisfacción.

En el Perú, sus orígenes se remontan al año 1821, exactamente un 28 de Agosto, fecha en la cual don José de San Martín decretó la creación de la Biblioteca Nacional, sin embargo ésta se inauguró un año después el 17 de setiembre de 1822 contando con 11.256 volúmenes procedentes de donaciones particulares y de la antigua biblioteca de los jesuitas, siendo el primer bibliotecario nombrado como tal un clérigo de procedencia arequipeña además orador del Congreso Constituyente don Mariano José de Arce. Hacia el año 2013 un 4 de junio se promulga la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, convirtiéndola en un instrumento de gestión pública el cual debía además cumplir con estándares de eficacia, calidad y eficiencia. Y luego el 12 de mayo de 2017, se promulga la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, constituyéndose las normas básicas y los lineamientos generales para el funcionamiento de la Biblioteca Nacional del Perú. A continuación, mediante Decreto Supremo N° 010-2017-MC, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 30570, que establece que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor y ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, adscrito al Ministerio de Cultura.

La Biblioteca Municipal de Santiago fue creada el 09 de Diciembre de 1960, aperturando sus servicios el 15 de febrero de 1961 con una donación de 400 libros, lleva el nombre de "Abel Ramos Perea" debido a que las gestiones realizadas para su fundación fue encabezada por el periodista cusqueño Abel Ramos, Gutiérrez (2006) lo menciona en su libro "Breve historia del Distrito de Santiago del Cusco" como escritor, cuentista y poeta, promotor de la cultura cusqueña, intervino también en la fundación del Distrito de Santiago. Desde entonces ha venido brindando servicios de sala de estudio, préstamo de libros y hemeroteca, a su vez que desarrollo actividades de fomento a la lectura como concursos de creación poética, dibujo, declamación entre otros. Según la mayoría de la bibliografía revisada menciona que en las bibliotecas laboran personal antiguo, el personal que labora en ésta biblioteca cumple con el mismo estereotipo señalado.

Al respecto de las bibliotecas, sean éstas públicas, privadas, locales, nacionales e internacionales , se tiene el trabajo realizado por Campana (2019) cuya investigación se titula calidad de Servicio de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, en el trabajo de investigación que realizó, el objetivo fue describir la calidad de servicio de la Biblioteca así mismo describir el factor afectivo, el espacio y monitoreo de la Información. Es decir, detallar en qué consistía el servicio que se presta en dicha biblioteca incluyendo los factores que desempeñan un rol determinante. El método empleado fue de tipo básico con el propósito de incrementar los conocimientos existentes acerca de la realidad, de tipo descriptiva y transversal, esto debido a que se tomarán los datos en un momento único. Su enfoque es cuantitativo.

Considera la dimensión de valor afectivo, conceptualizándola como la apreciación de los usuarios sobre el trato manifestado por los trabajadores así como su capacidad para crear confianza y en su investigación es la que tiene nivel de percepción más bajo y menciona que para conseguirle se requiere capacitar a los trabajadores de biblioteca para que brinden una atención de calidad. La investigación concluye identificando que el servicio brindado por biblioteca universitaria el valor afectivo cuenta con un nivel puntualmente apropiado, tomándose para ello los aspectos de interés, motivación, empatía, fiabilidad y seguridad. Así mismo en la dimensión de biblioteca como espacio se tiene una apreciación positiva, pero no adecuada. Aquí evidencia que la valoración que el usuario da al servicio que recibe por parte de los trabajadores de biblioteca es imprescindible para generar confianza.

Otro autor relevante, ya que hablan acerca de la realidad de las bibliotecas cusqueñas, es Valle (2019), en su investigación: biblioteca pública interactiva para el Distrito de Wanchaq Cusco, tuvo como objetivo plantear el proyecto arquitectónico de una biblioteca pública interactiva para el distrito de Wanchaq – Cusco, como un organismo promotor de información, educación y cultura. Se usó como método de investigación el analítico – sintético, es decir realizó primero un análisis de la problemática del proyecto y sus componentes, analizando y descomponiendo el todo cuantitativa y cualitativamente. Concluye afirmando que la

biblioteca pública debe cumplir los siguientes objetivos: educación, información y cultura. Así mismo que la biblioteca pública debe tener funciones más plurales, es decir que a más de apoyar la información y la educación debe ser un lugar de intercambio cultural y sobre todo comunicación siendo sus espacios utilizados para diversos fines como reuniones de la comunidad, espacio de ocio y recreación. En el caso de la Biblioteca Municipal de Santiago debido al escaso espacio no podrían tener este uso.

Lo relevante de éste trabajo es que menciona que la biblioteca pública surge para conectar distintas realidades, clases sociales y forma de vida y a través de la información, educación y cultura crear un puente a la equidad social. De igual manera afirma que la creación de espacios enfocados en el aprendizaje y la interacción social debe ser el futuro de la biblioteca pública. Como lo menciona Valle siendo las bibliotecas un lugar de conexión entre diversas realidades, debiera adecuarse a la realidad de cada sociedad.

En un contexto habitual, es decir antes del Corona virus, la biblioteca Municipal de Santiago brindaba el servicio de lunes a viernes de 7:45 am a 08:00 pm. Horario corrido, que por lo general cuenta con dos servidores uno en la mañana y otro por la tarde, sin embargo a veces es dotado con más personal, es decir dos o tres personas en la mañana y dos en la tarde, ésta área es considerada por algunos “zona de castigo” ya que alegan que es una oficina aburrida, y que no genera aportes a las gestiones que han ido pasando año tras año sin agenciar mayores cambios. Los usuarios al ingresar al lugar lo primero que tienen que hacer es anotarse manualmente en una lista. No se exige carnet de usuario salvo que soliciten préstamo de libros, el cual se realiza solo dentro del establecimiento, no hay préstamos de libros a domicilio ya que se corre el riesgo de que no sean devueltos. Se aprecia mayor concurrencia de personas de la tercera edad, quienes vienen a leer los periódicos que cabe resaltar a diferencia de otras bibliotecas, son rotados diariamente y se maneja una variedad de diarios locales y nacionales, situación halagada por los usuarios, luego se tiene la concurrencia de jóvenes, quienes hacen uso de la sala de estudio, son jóvenes con aspiraciones a ingresar a la Universidad y traen consigo sus materiales de estudio, permanecen ahí casi todo el día, al preguntarles por qué no estudian en casa, precisan que no cuentan

con el espacio adecuado para realizar dicha actividad, ya que son requeridos por su padres para colaborar con las tareas del hogar además de tener distractores como televisores u otros, siendo indispensable asistir a la biblioteca municipal a estudiar. Además muchas veces las personas son de escasos recursos económicos y los ambientes de sus casas no cuentan con espacios diferenciados. Muy pocos asisten para solicitar un libro, se hace tedioso la búsqueda en un catálogo manual, algún título que pudiese interesarle o que contenga información actual. Y sumado a esto está el desgano con el que a veces son atendidos o el desconocimiento de la ubicación de los mismos, ya que por lo general solo una persona está familiarizada con ellos, entonces la búsqueda suele ser tediosa, puesto que la ubicación no es la adecuada según lo establecido para el manejo de una biblioteca como podría ser el sistema Dewey, además de contar con un espacio muy reducido para ello.

El año 2017, a raíz del programa de incentivos, se elaboró y ejecuto el “Plan Municipal del Libro y la Lectura” cumpliendo con los objetivos trazados como incremento de usuarios, implementación de Sala Infantil con bibliografía adecuada, actividades de fomento y acceso al libro y la Lectura, entre las acciones de fomento que llevo a cabo fueron:

- ✓ Lectura en tu barrio: motivar el hábito de la lectura haciendo partícipe a los niños y jóvenes que pasan por la zona a través del lema “si quieres aventura, lánzate a la lectura”
- ✓ Adquisición de mobiliario para implementar la sala infantil entre los que se consideró mesas, sillas, porta globos y pizarra.
- ✓ Campaña de carnet gratuito, a través de volantes se expone que servicios brinda la biblioteca así como los requisitos para tramitar el carnet de usuario.
- ✓ Biblioteca itinerante: visita a la comunidad de Occopata, llevando libros y mobiliario para que los niños de la comunidad compartan la experiencia de los libros, títeres y concursos.
- ✓ Adquisición de lote de libros para niños y jóvenes: obras en general, cuentos y libros en quechua.
- ✓ Programa con estudiantes del nivel inicial: ¡La hora de la lectura feliz! En la que se tenía la visita de los centros educativos, sobre todo de alrededores, y hacían

uso de las instalaciones de la sala infantil, presenciaban un cuento, llevado a cabo por un trabajador que fue capacitado para tales fines. Esta actividad tenía lugar a las 12:00 del medía día.

- ✓ Jornada de cuenta cuentos en los centros educativos iniciales del Distrito. Para lo cual se tomó los servicios de una persona con preparación en actividades artísticas y a fines.

Antes ésta iniciativa no se había dado y más aún destinándose presupuestos para ello, todo lo mencionado se ejecutó hasta el año 2018, en adelante no volvieron a desarrollarlos.

Si bien es cierto todo éste trabajo trajo consigo muchos aspectos positivos, también se vio reducido el ambiente de estudio, ya que para la instalación de la sala infantil se tuvo que juntar parte de la sala de lectura de diarios con la sala de estudio, convirtiéndolo en un espacio no adecuado para estudiar por la entrada y salida constante de usuarios, lo cual generaba insatisfacción en los usuarios, quienes mencionaban que debían dárseles espacios adecuados para estudiar así como bibliografía actualizada.

González (2017) afirma que hay una relación entre la gestión de la biblioteca y la satisfacción del usuario y lo demuestra en su investigación la gestión de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas de Yurimaguas – 2017, donde se planteó como objetivo establecer la analogía entre la Gestión de la Biblioteca y la Satisfacción de los usuarios, utilizando el esquema de investigación no experimental correlacional con enfoque cuantitativo.

Este trabajo evidencia la existencia de una analogía demostrativa las variables gestión de biblioteca y satisfacción de los estudiantes. Arrojando como resultado que los estudiantes consideran al personal bibliotecario como no adecuado. Lo relevante de éste trabajo es que evidencia que es ineludible tener conocimiento acerca del nivel de correspondencia que existe entre ambas variables, ya que de este modo se puede dar seguimiento al servicio que ofrece la biblioteca para que se realicen las mejoras y puedan brindar un servicio adecuado generando la satisfacción de los usuarios.

Como menciona Gonzáles, la gestión de biblioteca y la satisfacción de los estudiantes están relacionadas ya que la forma como se brinde el servicio generará la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, en éste capítulo hemos visto como fueron los inicios de las bibliotecas antiguamente hasta nuestros días, lo cual nos evidencia cuales fueron los cambios que ha sufrido desde su funcionalidad, hasta ver la finalidad de la misma.

Podríamos afirmar entonces que la satisfacción del usuario, como lo señalan Gento y Vivas (2003) resulta del procedimiento valorativo, y nos preguntamos que valora el usuario, pues siguiendo a los autores: las instalaciones y los espacios, el mobiliario, servicios que brinda, así como la seguridad dentro y fuera de la institución, acceso en igualdad de condiciones, la interrelación entre el personal que labora como docentes, personal administrativo y estudiantes. Luego se tiene la pertenencia a la institución y finalmente los programas ofrecidos y la forma de trabajo. Todo estos son aspectos que valora el usuario y determina la satisfacción que percibe luego de visitar la biblioteca la Biblioteca Municipal de Santiago y hacer uso de los servicios que ofrece.

Sobre el rol que cumple la biblioteca en la sociedad, se dice que ésta ha sido cuestionada, ya que la señalaban como depósito de libros y cuestionaban en cómo podría coadyuvar a la sociedad y su desarrollo, esto fue dándose desde inicios del siglo XX. Vivimos en la sociedad de la información y cada vez surgen nuevos desafíos en el marco de lo digital, antes considerada el templo del conocimiento bajo la perspectiva de Suaiden y actualmente otros intereses como lo económico, político e ideológico promueven la desinformación ya que manipulan parte de información según su conveniencia. Por ello la biblioteca pública debe tener en cuenta las nuevas demandas de la sociedad del conocimiento y la información. Suaiden (2018)

En los países desarrollados, no hace falta concientizar sobre la importancia de la biblioteca pública a diferencia de por ejemplo América Latina, donde ésta es una lucha constante para ser tomadas en cuenta, el Distrito de Santiago no hace la diferencia frente a éste hecho y ello es por falta de sensibilización al público lector. Así mismo poco se puede promover acciones en pro de la lectura si los trabajadores de biblioteca no tienen capacidad de lectura, como es sabido sólo un lector puede formar otro lector.

Suiden también menciona que el papel de la biblioteca en la actualidad viene siendo cuestionada por los profesionales, estudiantes y demás debido a que no hay un nuevo modelo de biblioteca que este en la capacidad de responder a las necesidades de información de los pobladores del siglo XXI. Y de acuerdo a la bibliografía revisada todas mencionan las mismas carencias, deficiencias a la hora de brindar el servicio, como establecimientos inadecuados, falta de visibilidad, personal sin capacitaciones y bibliografía desactualizada. Con la digitalización de la información surgen cada vez más retos para las bibliotecas, que deben ser rediseñadas y tratar de ir a la par con esta corriente. Las bibliotecas públicas deben caminar de la mano con todos estos cambios. Según éste autor, la sociedad requiere de ciudadanos críticos, pensadores y que la lectura es una necesidad pragmática, en otras palabras la lectura vendría a ser una herramienta que dote a las personas de eficiencia, el valor práctico y funcional que le den a los objetos o situaciones y logren sus objetivos en la vida. Entonces cabe destacar el rol fundamental de las bibliotecas y su aporte al conocimiento. Además de reinventarse para poder reaperturar sus instalaciones al público sin poner en riesgo la salud de los trabajadores y los usuarios debido al virus.

En el caso del Distrito de Santiago en la biblioteca pública, se evidencia la falta de una adecuada gestión para brindar el servicio, en el siguiente capítulo abordaremos la manera como se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal, información que nos develará que procedimientos se realiza para dotar de material bibliográfico, como son la instalaciones, los equipos que cuenta y demás.

## II. Marco teórico

La gestión y los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal.

En este capítulo se establecerá de qué manera se gestionan los recursos administrativos para la atención del servicio de biblioteca, para ello, como se mencionó antes, se tomó la categoría de recursos administrativos, con las sub categorías: personal que labora, unidad de información Bibliográfica, instalaciones y equipamientos. Dentro de esta categoría, se tiene al trabajador que labora en el espacio de biblioteca, el catálogo de material bibliográfico, equipos e instalaciones, es decir los componentes que integran los recursos con los que cuenta la Biblioteca, en este caso la biblioteca municipal del Distrito de Santiago.

Al respecto, Romero (2003) hace una breve reseña e indica que en el año de 1984 se pone nuevamente de manifiesto algunos alcances sobre las bibliotecas públicas con la finalidad de alentar a los gobiernos locales y nacionales a fomentar y trabajar enérgicamente para el progreso de bibliotecas públicas. Este manifiesto señala los principios fundamentales como: la responsabilidad y el financiamiento de su administración que debe estar enmarcada bajo una legislación determinada por los gobiernos de igual manera hace hincapié en que debe ser gratuita, en cuanto a sus fines considera que la biblioteca es un lugar de impulso de la lectura, la cual debe trabajar de manera dinámica a través de campañas de difusión y fomento de prácticas de lectura así como programas culturales que coadyuven para dichos fines. Luego la considera como un lugar de autoaprendizaje y de formación constante garantizando su acceso y dotándola de medios requeridos para dar cumplimiento a los fines trazados.

Así mismo aporta en su trabajo, sobre la manera como se ha llevado a cabo la administración pública en la biblioteca, haciendo incidencia que los planteamientos de equipamiento en algunos casos, han sido erróneos. Esta planificación refiere, tiene que hacer cara a deficiencias como: la aplicación de modelos de otras realidades por falta de tradición bibliotecaria. En otros países destinan presupuestos necesarios tomando en cuenta la importancia de la educación y el rol que desempeña la lectura e implementan así diversos servicios y programas que

en un contexto como el nuestro no se da. Otro punto mencionado es que en el diseño funcional no ha habido concertación entre arquitectos y bibliotecarios generando una inadecuada satisfacción de necesidades, también al ser un servicio gratuito y demandando una inversión y mantenimiento a costos elevados ha hecho que se le considere poco provechoso en el campo político y finalmente no se ha evidenciado el rol positivo que cumple una biblioteca debido a que no se ha promocionado los servicios.

Finaliza con una reflexión acerca de cómo serán en el futuro las bibliotecas y hace referencia a Jorge L. Borges quien soñaba con la biblioteca ideal y que ésta debía estar identificada con el universo y contener todos los libros que se pudiesen. Casualmente el letrero que figura en la biblioteca municipal lleva en él una frase de éste autor: “siempre imaginé que el Paraíso sería algún tipo de biblioteca”. Quizás con el crecimiento de las bibliotecas tecnificadas nos conduzca a mayores vías de información y conocimientos. Posiblemente haya un incremento en el territorio de bibliotecas mediatecas con tecnologías cada vez más actualizadas, con servidores calificados que nos conduzcan por las diferentes vías del conocimiento y la información. Hoy existe ya por todo el planeta una red de conexiones a la cual accedemos a través de una pantalla.

Contar con los recursos requeridos como personal adecuado y capacitado y sobre todo motivado, una actualizada bibliografía, instalaciones apropiadas, equipamientos y presupuestos son componentes necesarios sin los cuales no podría brindarse la atención al usuario en la biblioteca municipal.

La administración de personas debe hacerse considerándolos como individuos responsables, proactivos e inteligentes quienes cuentan con conocimientos y habilidades para guiar los recursos materiales, esto lo señala Chiavenato (1999). Siguiendo a éste autor se entiende que debe darse por hecho que las personas poseen cualidades positivas para desempeñar diversos cargos. En la Biblioteca Municipal de Santiago se aprecia personal que bordea los 55 a 70 años de edad, no cuenta con capacitaciones, no se exige curso o preparación técnica a fines para desempeñarse en esa área, lo que hace que el trabajo no cumpla los estándares exigidos, y ante el desconocimiento de ello hace que el servicio que se brinda no satisfaga las necesidades de los usuarios. Como menciona Romero (2003) la

biblioteca es un lugar de impulso de la lectura, que debe trabajar de manera dinámica a través de campañas de difusión y fomento de prácticas de lectura así como programas culturales que coadyuven para dichos fines así mismo es un lugar de autoaprendizaje y de formación constante garantizando su acceso y dotándola de medios requeridos para dar cumplimiento a los fines trazados. De acuerdo a lo mencionado, como podría darse este fomento a la lectura si se designa personal sin capacitación y muchas veces más puede el desgan por hacer actividades que visualicen la biblioteca y se considere que el hecho de permanecer en los ambientes ya se esté cumpliendo con el trabajo.

Se ha tenido investigaciones en las cuales se pretendió establecer la relación entre las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, es el caso de Barrera (2019) en su trabajo: calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018, tuvo el enfoque cuantitativo, para lo cual utilizó el esquema no experimental, descriptivo relacional y de tipo básica. La muestra objeto de estudio fue integrada en número de 1350 alumnos que concurrieron a la biblioteca Central de dicha universidad, exactamente en el semestre 2018-II, siendo en total 245 estudiantes.

Barrera, concluye mencionando que hay una relación entre las variables, mencionadas, obteniéndose un nivel de significancia de 0.000 así como un grado de correlación positiva alta de 0.783. La relevancia de la presente es que propone se elabore un plan anual de capacitación al personal que trabaja en dicha área y que contenga los temas referidos al clima laboral, calidad de servicio, trabajo en equipo, satisfacción del usuario, conocimientos sobre manejo equipos y programas actualizados ya que ello coadyuvara a mejorar el servicio haciendo que éste sea un espacio agradable y útil. Destaca entonces que es imprescindible la capacitación al personal dándosele la responsabilidad de su buen funcionamiento.

Otro autor es Núñez (2015), quien estableció cuan satisfechos se sienten los estudiantes respecto de los servicios que le ofrece la biblioteca central y así proponer acciones de mejora encaminadas a perfeccionar la calidad del servicio en donde se requiera y así aumentar en los usuarios su nivel de satisfacción en su investigación: calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): pilar de la educación superior.

La metodología empleada fue de diseño de tipo no experimental, observándose los fenómenos tal cual se presenten para analizarlos y con enfoque mixto. Esta investigación consideró las siguientes dimensiones como: biblioteca como un espacio, impresiones respecto a la prestación, el valor afectivo del servicio, acceso e inspección a recursos de información así como trasmisión de los servicios de Información.

Concluye revelando que la apreciación de los estudiantes acerca del servicio que brindan los trabajadores de la Biblioteca Central es adecuada, siendo la confianza que originan los trabajadores de dicha área, una de las fortalezas. El elemento que tuvo una valoración baja fue la disponibilidad de un espacio tranquilo para trabajar ya que el espacio es insuficiente. Lo relevante de la investigación es que determina que es de suma importancia la evaluación, ya que coadyuva a perfeccionar las acciones y servicios de la biblioteca y centrando su atención sobre los servicios, convirtiéndose la evaluación en algo primordial para el adecuado manejo de servicios de los sistemas bibliotecarios y es que como podría determinarse si un servicio o producto es bueno o malo, satisface o no satisface si no se eleva a evaluaciones y además es supervisada periódicamente para determinar su calidad y eficiencia.

Así mismo se tienen el trabajo de Verdugo (2015) en: *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México*, se propuso como objetivo saber la validez de los procedimientos bibliotecarios encaminados éstos a la atención de usuarios. Su enfoque fue cualitativo. Concluye indicando que en las bibliotecas universitarias la gestión de la calidad se incrementó por los nuevos requerimientos institucionales, lo cual ha hecho que las bibliotecas adopten dinámicas nuevas afectando dichos cambios al personal e impactando positivamente en su rendimiento.

Verdugo hace referencia en su trabajo a García, Gregorio, Candil, Matilde y Tomás, Antonio. *Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (2004.) Quienes señalan que las recientes demandas en la bibliotecas de universidades se centran en cinco talentos: avance

de la calidad, liderazgo y gestión estratégica; controles rigurosos y evaluación continua, promoción de interacción entre docencia y aprendizaje, colaboración e identificación de fortalezas diferentes y la minimización de la burocracia y exceso de documentación. Verdugo (2015)

Por otro lado Rodríguez Pedro, en su tesis: análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas. Universidad de Granada España, realizó el trabajo con el objetivo de llevar a cabo estudios que permitan alcanzar información para la mejora de bibliotecas en un ejercicio de evaluación; a desarrollar nuevas herramientas de medición y métodos centrados principalmente en lo que a eficiencia se refiere y avanzando en el desarrollo indicadores y medidas para la evaluación. Lo relevante de esta investigación es que trata sobre el análisis, la evaluación y el desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas. A pesar que este estudio haya sido aplicado a las bibliotecas públicas y universitarias españolas, lo alcanzado puede emplearse a todo tipo de biblioteca de otros lugares. Rodríguez (2019)

En la realidad que abordamos, no se aprecia que las bibliotecas sean evaluadas, la municipalidad de Santiago cumple con destinar pequeños presupuestos, como para garantizar que funcione y cumpla con lo establecido por la ley, se emiten informes anuales, pero no va más allá, es decir los presupuestos destinados al mantenimiento del local, pago del personal, adquisición de periódicos, y materiales de escritorio, acciones de promoción, salvo uno o dos concursos anuales de dibujo, o poesía, de otro tipo no se lleva a cabo.

Respecto a la bibliografía, la Biblioteca Municipal de Santiago, posee una hemeroteca de 4,987 libros, 104 revistas y folletos y 886 empastados que contienen normas legales de Diario El Peruano. Además se encuentran los diarios locales y nacionales de años pasados que se almacenan en otro deposito fuera de la Biblioteca, específicamente en el Centro de Monitoreo de Ccoripata, bajo las gradas, debido a la escasez de espacio además de ser un foco infeccioso de ácaros y polvillo.

Cuadro N° 1 Catalogo Bibliográfico

| TEMATICA                         | TEMA                                     | CANTIDAD | AÑO DE PUBLICACION |
|----------------------------------|--|----------|--------------------|
| SALA INFANTIL                    | CUENTOS , OBRAS LITERARIAS, DICCIONARIOS | 452      | 1984 AL 2018       |
| BANCO DE LIBROS                  | DICCIONARIOS-ENCICLOPEDIAS               | 449      | 1985 AL 2015       |
|                                  | INFORMATICA Y COMPUTACIÓN                | 55       |                    |
|                                  | BIBLIOGRAFÍAS                            | 682      |                    |
|                                  | DERECHO-JUDICIALES                       | 926      |                    |
|                                  | MATEMATICA-FISICA-QUIMICA-ALGEBRA        | 163      |                    |
|                                  | CIENCIA                                  | 124      |                    |
|                                  | COCINA                                   | 33       |                    |
|                                  | TECNOLOGIA Y CIENCIAS APLICADAS          | 207      |                    |
|                                  | ARTES                                    | 66       |                    |
|                                  | LENGUA Y LITERATURA                      | 987      |                    |
|                                  | HISTORIA                                 | 307      |                    |
|                                  | VARIOS:CULTURA                           | 523      |                    |
|                                  | REVISTAS Y FOLLETOS                      | 104      |                    |
|                                  | LIBROS ANTIGUOS                          | 151      | 1803 A 1975        |
| NORMAS LEGALES-DIARIO EL PERUANO | EMPASTADOS                               | 886      | 1982 AL 2018       |

\* Elaboración propia.

Romero (2003) nos dice que la estructura del catálogo bibliográfico debe contener: material de préstamo, obras que sirven para consulta en tema generales, materiales de investigación locales con información anterior y actual en variedad de formatos, legajos con valor patrimonial (donaciones o adquisiciones), periódicos, temática para adultos (obras, mapas, etc.) material de acceso fácil a personas con discapacidad auditiva o visual y finalmente literatura para niños.

En el cuadro se hace un resumen de la bibliografía contenida en el catálogo, ellas son el resultado de adquisiciones, pero en su mayoría son donaciones de personas

del distrito, Instituciones como el Ministerio del Ambiente, Cultura , el Colegio Nacional de Bibliotecólogos, La Biblioteca Nacional de Lima entre otros. Algo que llama la atención es que las donaciones hechas por algunos ciudadanos, son materiales desfasados, colecciones como enciclopedias que ya nadie solicita y con todo ello la Biblioteca municipal forma su colección.

En cuanto a las instalaciones, se encuentra ubicado en el primer piso de un bloque de las Unidades Vecinales, este espacio en sus inicios fue la carceleta de la Comisaria de Zarzuela, del Distrito de Santiago y posterior a ello fue donado a la municipalidad para dichos fines, siendo en sus inicios un espacio inadecuado, con el tiempo se fueron realizando las mejoras, a iniciativa de los trabajadores quienes veían la necesidad de reacomodar la disposición de espacios, abertura de ventanas, pisos con parquet, con la finalidad de procurarse un ambiente cálido para trabajar así como para brindar el servicio a los usuarios. Sin embargo todo esto fue un proceso de idas y venidas, ya que no se disponían los presupuestos para llevar a cabo dichas mejoras, además de las quejas de vecinos quienes al ver que se hacían modificaciones venían amenazantes a perturbar los trabajos indicando que siendo una construcción antigua se estaban ocasionando daños en la estructura. Finalmente se logró realizar las mejoras hasta el año 2014. Luego del cual solo fueron las de pintado y mantenimiento lo que se hizo. La Biblioteca no cuenta con un acceso a los ambientes para personas con discapacidad además no cuenta con material en Braille, quizás unas revistillas antiguas pero nada significativo. Como diría Romero (2003) la biblioteca es instituida y sufragada por un organismo público y por lo tanto cualquier persona puede hacer uso de sus servicios sin discriminación, hecho que no se cumple debido a las deficiencias mencionadas. Así mismo los espacios que debe contener una biblioteca, según el autor, para asegurar un funcionamiento serían de la siguiente manera:

- Zona de recepción y difusión.
- Zona de información
- Área infantil
- Zona de trabajo interno
- Almacén y logístico
- Zona de descanso.

La biblioteca municipal de Santiago, cuenta con una zona de recepción, que es la zona donde se encuentra el personal que labora y separa dicho espacio de la sala de lectura de diarios un mueble adecuado sobre el cual se encuentra, antes era un cuaderno, en la actualidad hojas impresas enumeradas que consignan la fecha del registro. Los usuarios ingresan al local, emiten un saludo “buenos días”, “buenas tardes” o “ buenas noches” según sea el caso, y el personal contesta lo mismo, en la hoja de registro los usuarios deben colocar sus nombres y apellidos, edad, número de DNI y Firma, al final de la jornada esa hoja es archivada y se coloca otra hoja. Se han dado los casos en que al revisar los registros se aprecia que la mayoría consigna sus datos adecuadamente sin embargo hay otros casos en los cuales el usuario garabatea sus datos, siendo ilegible lo que ponen. Algunos usuarios solicitan libros, para lo cual el personal que trabaja solicita el carnet de usuario, el cual contiene la fotografía del usuario, datos como nombres, apellidos, teléfono de referencia y dirección, éste tiene un costo de 5 soles, que se hacen efectivos en la caja central de la Institución, el trámite es inmediato. El préstamo de libros es solo dentro de la Biblioteca, para lo cual al usuario se le brinda un catálogo físico, y luego de hacer la revisión indica que libro requiere, sin embargo se ha dado las ocasiones en las que simplemente no se ha dado este servicio, aduciendo que solo una persona está encargada del manejo de los libros y al no encontrarse, debido a que se le pudo haber encomendado algún trámite administrativo ante la institución o estar de permiso , no puede brindársele el préstamo. Otros usuarios viene a hacer uso de la sala de estudio, traen consigo sus materiales, por lo general son estudiantes que acabaron el colegio y vienen preparándose para su examen de admisión a la Universidad Nacional y otro grupo de usuarios vienen específicamente a leer los periódicos, que son rotados diariamente y son diarios locales y nacionales. Desde que se implementó la Sala Infantil, también este espacio es requerido, a veces vienen los niños solos o con sus padres.

Referente a los equipos de cómputo, tiene dos, que son para fines administrativos, ya sean informes, requerimientos y demás que demande la institución, así mismo cuenta con una impresora, también desde el año 2015 cuenta con el servicio de internet pero sólo para el personal que labora, es decir para desarrollar las actividades del área más no cuenta con el servicio de wi-fi.

La Biblioteca Municipal “Abel Ramos Perea” dentro del organigrama de la institución se encuentra dentro de la División de Administración de locales Municipales, que se ubica a su vez dentro de la Gerencia de Servicios Municipales, esta división administra los mercados y campos deportivos. Por lo que quizás no existe una visión cultural en cuanto a la administración de la misma, el presupuesto que se destina para el área de biblioteca es mínimo, al inicio de año para compra de útiles de escritorio, y para la compra de diarios y revistas que es 4,740.00 soles anuales aproximadamente. A pesar de que cada año en el POI se programa implementar sala virtual con adquisición de equipos de cómputo, adquisición de libros, capacitaciones al personal y otros, que quedan sin efectivizarse.

El servicio de biblioteca pública debe ser gratuito, a pesar de demandar una inversión de mantenimiento alto, en el campo político, tomando a Romero, se le considera poco provechoso y más aún no hay evidencia de que el funcionamiento de esta biblioteca haya desempeñado un rol positivo para el distrito, fuera de ello además no se ha hecho una adecuada promoción de los servicios que brinda. Acciones que quedarán suspendidas mientras se determinan que protocolos seguir en un contexto que impide en primera instancia el funcionamiento de las bibliotecas públicas.

Finalmente mencionamos que contar con los recursos administrativos convenientes como personal apropiado y capacitado y sobre todo motivado, motivado a realizar una labor pensando en el usuario y sus necesidades, una actualizada bibliografía, para lo cual es esencial destinar presupuestos, instalaciones apropiadas, que hagan acogedor el ambiente tanto para los trabajadores como para los usuarios y equipamientos son componentes necesarios sin los cuales no podría brindarse la atención al usuario en la biblioteca municipal.

Teniendo un panorama claro de cuál es la realidad de la biblioteca municipal de Santiago y como se gestionan los recursos para brindar el servicio, se podrá tomar acciones y formular qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios. Tema que veremos en el siguiente capítulo.

### III. Metodología

Servicios que se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios.

En anteriores capítulos hemos visto el proceso de evolución de las bibliotecas, como a través del tiempo los cambios que han ido dando en la sociedad, ha variado la manera de ver a las bibliotecas, considero que las bibliotecas son subestimadas respecto al poder de transformación que pueden ejercer en una sociedad, más aún donde se aprecian altos índices de violencia, delincuencia, discriminación, desigualdad de género entre otros, como bien lo mencionan muchos autores, el conocimiento es poder, éste aforismo atribuido al filósofo sir Francis Bacon (1561-1626), quien la formulara inicialmente como *Scientia potentia est* (en latín). Entonces decimos que el conocimiento otorga a las personas poder, el poder de decisión, elección, podemos a través de la información entender la realidad, interpretarla y poder tomar nuestras decisiones con responsabilidad, discernir lo bueno de lo malo, lo que es correcto o no hacer.

En el Distrito de Santiago, donde prima la inseguridad ciudadana, ya que la delincuencia, el alcoholismo, drogadicción, son problemas que la aquejan, ya que el abandono, falta de trabajo, de educación hacen que ésta situación empeore, se aprecian menores ofertando productos, en vez de estar estudiando o realizando actividades educativas, madres solteras con hijos de diferentes padres, agresiones físicas y verbales. La situación económica no hace posible que ellos puedan tener condiciones adecuadas para desarrollar dichas habilidades, pero sobre todo es la falta de educación la base de toda ésta problemática. Son varios los llamados a coadyuvar con la educación y la información, están primero las familias, encargadas de implantar valores y sembrar buenos hábitos, los colegios, institutos, universidades y todos aquellos destinados a brindar educación, sin embargo por otro lado están las bibliotecas públicas, quienes cumplen un rol importante para este fin, así lo evidencia Méndez (2018), en su trabajo titulado: el rol de la Biblioteca Pública Periférica de Breña en la vida cotidiana de los niños y niñas usuarios- Lima, Perú. Tuvo como objetivo principal el de describir y analizar el papel que protagoniza la biblioteca estatal de Breña como servicio público en la existencia habitual de los infantes que hacen uso de ella. Se tiene como objetivos secundarios

conocer y describir los servicios públicos que ofrece y cómo se ofrecen, promovidos por la política bibliotecaria y sus trabajadores. También describir y analizar cómo los beneficiarios acceden a los servicios que ofrece la biblioteca en su vida cotidiana y finalmente buscar a qué solicitudes usuarias responde los servicios públicos. La metodología utilizada fue la etnográfica de enfoque cualitativo ya que buscó entender la perspectiva de los actores sociales sobre los acontecimientos que los circundan y ahondar en sus prácticas y significados.

Los servicios que dan son sala de lectura, de referencia y consulta, préstamo de libros, servicio de internet así como talleres culturales y cuenta con poco presupuesto asignado para su funcionamiento como el resto de bibliotecas públicas, lo cual evidencia la falta de una adecuada prestación y regulación de servicio, capacitación al personal, conocer a los usuarios y sus necesidades.

Concluye afirmando que donde se localiza la primera infancia es la biblioteca, siendo uno de los principales sitios de juego y socialización, así mismo su existencia es una motivación para el adulto mayor quien ve a la éste espacio como un refugio de tiempo libre no contemplado, siendo su único interés los diarios, situación que se repite en la biblioteca municipal de Santiago, en cuanto a los jóvenes la requieren como un espacio para estudiar, hacer tareas, conectarse a internet o prepararse para postular a la universidad resultándoles poco atractivo ya que no cubre sus expectativas. Los ciudadanos requieren, dice, de más espacios gratuitos y seguros ya que éstos promueven el conocimiento y respeto, la convivencia. En ese enfoque dice, la política pública bibliotecaria requiere ser atendida así como que se creen programas de lectura.

Este enfoque del rol que tiene la biblioteca pública para una sociedad, nos demuestra que al ser una espacio gratuito, hace posible que las personas que no tienen posibilidades económica puedan tener acceso a la información, los niños espacios de lectura con bibliografía que en casa no cuentan, apoyo para resolver tareas escolares así mismo, los jóvenes que por falta de recursos no puedan seguir una carrera técnica universitaria, pueden informarse y quizás saber qué negocio emprender, que actividad económica desarrollar, en cuanto a los adultos mayores, con el simple hecho de leer los diarios, las revistas que informan sobre el día a día

que se da en nuestra sociedad, los hace adquirir conocimiento , ejercitar la memoria para sentirse útiles . A pesar de las deficiencias que se mencionan en cuanto al servicio, es un lugar con muchos beneficios para la sociedad.

Otro autor, cuyo objetivo fue mostrar a los políticos y profesionales responsables del diseño de bibliotecas así como su planificación, como una alternativa de trabajo colaborativo entre todas las unidades de información así mismo informar acerca de buenas prácticas de diversos países fue Parra en su investigación: la biblioteca integrada como modelo de convergencia educativa en alfabetización en información (2016), considerando su objeto de estudio el joint use library (biblioteca de uso conjunto) como un patrón, para brindar servicios bibliotecarios, admitido y eficaz que servirá a los usuarios de cualquier parte. Su investigación es de carácter racional-deductivo.

Lo relevante de este trabajo es que este modelo de biblioteca integrada vendría a ser un lugar adecuado para un programa de ALFIN orientado a que los adultos mayores logren capacidades, habilidades y destrezas teniendo además el derecho a poder beneficiarse con los dinamismos de aprendizaje, cultura y ocio que brinda una biblioteca. Así mismo indica que las bibliotecas logran el desafío de avalar la entrada integral al conocimiento en un mundo en constante cambio para lo cual es imprescindible un trabajo conjunto de cooperación de todos los ámbitos.

Como se ha visto, existen variedad de trabajos que aportan información valiosa a la investigación, encontrando diversos enfoques en cuanto al tema bibliotecario se refiere.

En este capítulo se formulará los servicios que se deben ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios y por ello se toma como categoría el acceso a la población, con las sub categorías: igualdad de oportunidad, requisitos, identificación de necesidades y acceso a materiales que faciliten la formación. Esta categoría se refiere a la oportunidad que posee la población, en este caso del Distrito de Santiago, a hacer uso de los servicios que se dan en la Biblioteca municipal. Considerando las facilidades que se le brindan

desde la ubicación de las instalaciones, horarios de atención, costos por el servicio de carnet de usuario, disposición de material bibliográfico y demás.

Para ello Frías (1997), menciona haciendo referencia a Hancock Beaulieu (1989) quien revela que el usuario posee la libertad para poder contemplar el material bibliográfico que tiene contenido en una biblioteca y éste hecho está relacionado al derecho que tienen las personas del acceso a la información. Respecto al uso de los catálogos en las unidades de información refiere a Wynar (1985) ya que desarrolla su tesis mencionando que las bibliotecas pequeñas poseen menos necesidad de hacer uso de los catálogos privilegiando la búsqueda directa de un libro en la sala. Así mismo Keefer y Posanti (1994) dicen que es más fácil para un usuario buscar la información que requiera en las mediatecas que en su propia institución.

Luego Gallo-León (2008) haciendo referencia al manifiesto de IFLA-Unesco (1994) en el asunto bibliotecario, se inclina sobre dos aspectos que son la accesibilidad y alcance y dice que los servicios bibliotecarios deben centrarse en mejorar, haciendo que sean útiles y estén al alcance de todos los usuarios, para ello tienen que adecuarse a las necesidades de los beneficiarios de la sociedad llegando a todas partes.

Gallo-León también alude a Adela Alòs-Moner (en Álvarez 2002) quien, señala que una biblioteca pública tiene que situarse al cien por ciento hacia sus usuarios y lograr que la mayoría posible de ellos usen los servicios. Lo cual significa que se debe innovar constantemente los productos, examinar qué medidas tomar y por qué hacerlas, así como plantear servicios personalizados que estén adaptados a diferentes tipos de usuarios como por ejemplo personas mayores, parados, infantes, con discapacidades etc.

Respecto al acceso del público, el IFLA (2015) señala en su manifiesto que el paso de los pobladores a la información coadyuva a mejorar sus vidas por que les permite meditar y tomar decisiones. Esto lo relaciona con la eliminación de la pobreza, la desigualdad, fomento de la salud, calidad en la educación entre otros criterios ya que tener acceso a una oportuna información nos posiciona de mejor manera en la sociedad. Este tema lo reconoce en el objetivo 16 del documento, donde considera que para obtener el desarrollo sostenible y la promoción de

sociedades inclusivas y pacíficas se debe dar las facilidades para acceder a la información y así crear entidades responsables, inclusivas y eficaces. Las bibliotecas cumplen con un rol fundamental en cuanto al acceso a la información promoviendo la investigación informada.

En un Distrito en el cual se ven muchos casos de delincuencia, alcoholismo consumo de drogas entre otros, debería considerar que brindar mayores accesos a la población a la información y alfabetización a través de la biblioteca municipal y en trabajo coordinado con las bibliotecas escolares y de otros distritos , como afirma Gallo se debe lograr que la mayoría posible tenga acceso y haga uso de los servicios y como afirma el manifiesto del IFLA se podría lograr la eliminación de la pobreza, la desigualdad, calidad en la enseñanza y demás aspectos porque acceso a una oportuna información nos sitúa de mejor manera en la sociedad.

Para formular que servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios es imprescindible identificar las necesidades de la población santiaguina, estando éste integrado por tres áreas geográficamente, según el Plan Distrital de Seguridad ciudadana (2016), definidas como:

- Área Rural, integrado por 10 comunidades campesinas.
- Área Urbano-Marginal, conformado por 04 macro zonas: 24 asentamientos humanos urbano-rural de comunidades; 11 AA. HH., en Huancaro, parte baja y 22 AA. HH., en la Margen Derecha; en total 93 AA. HH.
- Área Urbano, o Casco Urbano, constituido por 10 asentamientos humanos en la Noroeste; 32 AA. HH., en Huancaro, parte alta; 04 AA.

Hablamos de zonas en las que se habla el español así como el idioma quechua por lo tanto nuestro enfoque tiene que visualizar esa realidad, según el IFLA- Unesco, la biblioteca debe integrarse a la comunidad en la que se encuentra, debe estar en la capacidad de coleccionar las expresiones culturales y su propia historia demostrando identificación y relación con la misma. IFLA-UNESCO (2001)

Lo que se quiere es que la población tenga acceso a los servicios que brinda la biblioteca municipal, que no necesariamente tienen que ver con que todos se

trasladen hasta las instalaciones de la misma, sino más bien que la municipalidad lleve estos servicios de manera itinerante, programada y coordinada.

En seguida se menciona que servicios brindaba la Biblioteca Municipal de Santiago antes de la aparición del virus COVID-19:

Sala de lectura de diarios: Se encuentra a la entrada de la Biblioteca cuenta con dos mesas triangulares y 12 sillas distribuidas, los diarios locales son: diario el Sol de Cusco, el Diario y Rueda de negocios, donde se publicitan avisos de trabajo, ventas de inmuebles y demás, en los diarios y revistas nacionales se tiene Gestión, el Comercio, Ojo, Libero, la Republica y el Peruano. Para hacer uso de ella, los asistentes tienen que anotarse en un listado ubicado ahí mismo, donde consignan datos como: nombres y apellido, edad, número de DNI, y firma. No es indispensable acreditar carnet de usuario para acceder a dicho servicio.

Sala infantil: Es un espacio, dividido y adecuado especialmente para dicho fin, cuenta con stands de madera y con colores llamativos, donde se ubican los libros ordenados a criterio, es decir, por ejemplo en un lado se encuentran cuentos, en otro libros para bebés de texturas variadas, en otro, obras destinadas a un público de entre 8 a 10 años. El ambiente también cuenta con mesas y sillas pequeñas, un periódico mural donde según festividad señalada en el calendario escolar se decora y coloca artículos informativos. El ambiente es acogedor, ya que lo que se pretende es que sea un espacio cálido para los niños. La mayor parte del tiempo se exige contar con el carnet de usuario para hacer uso de dicho servicio el cual tiene un costo de 5 soles, se emite un boleto consignando los datos del solicitante, luego realiza el pago en la caja de la municipalidad y retorna con dicho recibo de cancelación, dos fotografías y se procede a emitir dicho carnet.

Sala de estudio: está ubicado en otro espacio que comparte con el depósito de libros, dividido uno del otro por un mueble largo que cubre hasta la mitad. Allí están ubicadas mesas y sillas, para que el usuario estudie, realice trabajos y demás. Para ello también se solicita el carnet de usuario, en ocasiones solicitan libros pero en su mayoría asisten a estudiar con sus materiales. El trámite para obtener el carnet de usuario es el mismo que se mencionó líneas arriba.

Depósito de libros: Está conformado por un ambiente reducido y conformado por estantes de metal colocados uno detrás de otro, y en ellos se ubican los libros según especialidad y cuentan con una pequeña puerta de madera por la que ingresa el responsable cuando es requerido un texto. En el capítulo III se presentó el cuadro del catálogo bibliográfico. Básicamente estos son los servicios que se brindaba.

Además de éstos es imprescindible innovar e implementar otros, ya que ante el continuo avance de la tecnología, el avance de la ciencia y el paso de los años las necesidades va cambiando o se van incrementando. Por ello se propone otros servicios y lograr incrementar el número de usuarios.

El horario de atención, es de Lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm, se propone que el horario se extienda hasta el día sábados, de Lunes a sábado, lo cual propiciaría más oportunidad de que el usuario tenga a su disposición los servicios, ya que a veces de lunes a viernes tanto papas que se dedican a trabajar, no cuentan con tiempo para traer a sus hijos o visitar las instalaciones y hacer uso de ella. De igual manera los escolares muchas veces por el horario escolar ya se le hace tarde para asistir a la biblioteca. Tener a disposición un día a la semana más incrementaría en número de usuarios. Respecto al personal que labora, se organizarían de manera rotativa.

Biblioteca itinerante: en sectores y fechas de manera rotativa, en fechas importantes en las comunidades, como el aniversario en la que convergen varias comunidades, es el caso de la Comunidad de Occopata, en la que suelen reunirse todas las demás. Aquí se llevaría parte del material bibliográfico, libros más gráficos, un programa de actividades pensadas para los niños quechua hablantes, concursos, cuenta cuentos. Ello también aplicaría para los asentamientos humanos, en mercados, plazas.

Capacitaciones al público, en coordinación con otras instituciones, se pueden gestionar y solicitar apoyo de profesionales especialistas en temas cotidianos, educación, salud materna, nutrición, salud sexual, entre otros.

Adecuación de espacios para personas con discapacidad, desde el ingreso a las instalaciones, muebles adecuados hasta la bibliografía es necesaria. El ingreso a

las instalaciones no cuenta con una rampa especial para que por ejemplo una silla de ruedas ingrese, respecto al material bibliográfico, se cuenta con unas 20 revistillas en braille, desactualizados, desfasados. Se debe adquirir un lote de libros bajo ese sistema.

Apoyo en la resolución de tareas a escolares. Se ha dado la situación que vienen niños de escasos recursos económicos, sin acceso al internet, es más sin útiles necesarios para desarrollar sus tareas. El personal con acceso a equipo de cómputo e internet puede apoyar con ello, y además la biblioteca estar equipada con algunos materiales de apoyo como colores, lápices, etc., que pueden hacer uso los niños mientras permanezcan en las instalaciones. Ello colaborará a que puedan resolver sus tareas. Debemos mencionar que éstos niños en su mayoría provienen de familias de escasos recursos, donde los progenitores no tienen tiempo, son analfabetos, o no tienen interés en apoyar a sus hijos. Ello contribuiría a incentivar en los escolares a cumplir con sus responsabilidades, ya que a veces es la falta de apoyo por parte de los padres ya sean por los motivos que fueren que hacen que no haya un adecuado desempeño escolar.

Servicio de internet: implementar un espacio destinado al uso del internet. Con computadoras. En un mundo globalizado, donde lo tecnológico facilita y acelera las transacciones es imprescindible contar con este servicio.

Bibliografía variada y actualizada, es importante identificar qué tipo de fondo documental cuanta la biblioteca, que uso le da a éstos, hacer un balance de las temáticas más solicitadas y sobre todo se debe ver la capacidad económica para renovar los fondos documentales, ver también como es que se lleva a cabo la catalogación y sus estrategias informativas sobre los libros que se tiene.

Para ello es necesario disponer de un presupuesto que cubra dichos requerimiento. Al revisar el Plan Operativo Institucional 2020-2022, se encuentra que la biblioteca no cuenta con un presupuesto propio, al estar dentro de la estructura de Administración de locales municipales, el único rubro que se menciona en términos generales es el de mantenimiento.

En la página 142 señala a la Gerencia de Servicios Municipales, área administración de locales municipales, y en su objetivo estratégico número uno,

expresa que es el de promover el ejercicio de los derechos humanos y dignidad de las personas con énfasis en los sectores más vulnerables, promoviendo la igualdad de género, la participación de los jóvenes, los derechos de las personas con discapacidad, personas de la tercera edad y la ciudadanía intercultural de las poblaciones rurales.

Seguidamente figura otro objetivo mejoramiento de los servicios de atención al usuario con enfoque de interculturalidad. Lo que figura son capacitaciones a los mercados de Huancaro, Zarzuela en manipulación de alimentos y relaciones humanas.

Y en la página 144 figura en el cuadro del POI, en el punto AO 1.8.6 Con la rúbrica mantenimiento de locales municipales: mercados Huancaro, Zarzuela, Palacio Municipal, Biblioteca y Centro de monitoreo, otro ítem menciona útiles de escritorio para todas las áreas mencionadas. No se encuentra estrictamente un título que lleve el nombre de Biblioteca municipal, lo que sucede por ejemplo con otras áreas como unidad de registro civil, almacén central, patrimonio, tesorería, infraestructura, procuraduría y demás órganos de la institución. Debiera considerarse fondos para adquisición de material bibliográfico, equipos de cómputo, capacitaciones, actividades de promoción entre otros.

Además de todos éstos servicios que se deben implementar de manera progresiva tomando en cuenta el contexto en el que nos encontramos, se deben implementar protocolos de seguridad contra el virus Covid-19, solo a través de los cuales se generará confianza para retomar las actividades, como resultado de un análisis de riesgos. A nivel mundial se están tomando medidas como por ejemplo brindar capacitación y equipamiento adecuado al personal que labora en la biblioteca, lo cual incluiría el uso de pantallas protectoras, se limita el contacto y se promueve el servicio en línea, la dificultad con esta medida, es que la biblioteca municipal de Santiago tendría que crear un página virtual, a través de la cual tendría que gestionar y brindar accesos a repositorios que sirvan de ayuda estudiantes, profesionales. Para ello por supuesto tendría que tomar los servicios de un profesional con capacidades para mantener la dinámica que requiere un trabajo a esa escala y sobre todo proponer actividades virtuales de fomento a la lectura. Aquí se debe tomar en consideración que no todos poseen una computadora, laptop con

acceso a internet, por lo que este servicio vía online terminaría solo favoreciendo a un sector del distrito haciéndose evidente una vez más las desigualdades que nos rodean.

De restablecerse la asistencia a la biblioteca tendría además que reducirse el aforo de personas y quizás restringir el acceso de los adultos mayores por ser considerados población de riesgo. La biblioteca Nacional del Perú, por ejemplo en todo este período en el que se vio afectado los servicios presenciales estuvo brindando cursos, talleres y capacitaciones virtuales, en convenios con bibliotecas internacionales así como profesionales del libro, inclusive hicieron entregas de certificación vía correo electrónico, promocionándolas vía página institucional y las redes sociales que tienen más llegada a la población. Actualmente ya retomó sus actividades de sala de estudio y la mediateca, tomando las siguientes medidas:

- Aforo del 50 % siguiendo los protocolos de salud y seguridad.
- Reservar cita para asistir a las instalaciones ingresando a un link, donde se ingresan datos personales, fecha y horario de asistencia.
- Permanencia, en la sala de estudio es máximo de tres horas por persona y una hora con cincuenta minutos en la mediateca (exclusivo para el uso de internet). Se ha considerado una tolerancia de diez minutos para llegar a las instalaciones y hacer uso del servicio reservado.
- Mantiene servicios en multi modalidad: "Chatea con un bibliotecario", "Aló, BNP", "Servicio de préstamo a domicilio" (por delivery y recojo de libros), entre otros.
- El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Son acciones que se irán replicando a lo largo del país de manera paulatina. En el presente capítulo se ha propuesto que servicios debieran brindarse, tomando en cuenta la realidad del distrito además se debe considerar también que éstas propuestas de implementación de servicios debe ir de la mano con las acciones de cuidado y prevención debido al virus COVID-19, además de querer garantizar el incremento el número de usuarios y sobre todo se debe ver la importancia del papel que cumple la biblioteca municipal en el Distrito de Santiago, a continuación

veremos que prácticas o acciones de promoción se debe poner en funcionamiento para mejorar la atención al usuario.

#### IV. Discusión

##### Prácticas que se deben realizar para mejorar la atención al usuario

Para establecer las prácticas que se deben realizar y así mejorar la atención al usuario, se considera la categoría mejorar la atención, con las sub categorías: demanda de usuarios, marketing, guía pertinente y acciones de promoción. Para lograr su objetivo de mejora se debe tomar en cuenta las demandas de los usuarios, identificando así sus necesidades para dar respuestas apropiadas y sobre todo se deben encaminar acciones de promoción que sean sostenibles permanentemente yendo a la par con la innovación de la tecnología y demás herramientas.

Como estrategia integral, las bibliotecas deben tener la innovación y el cambio así como la preparación del personal y su organización ya que así podrán enfrentar los nuevos retos actuando en situaciones extremas con creatividad. Además dice, que nadie más tomará la iniciativa de innovar, cayendo la responsabilidad de hacerlo en la misma organización de la biblioteca. (Saeteren 2005)

Para el concepto de atención al usuario, es fundamental adquirir estrategias y fórmulas nuevas en lo que se refiere a atención y avance de los servicios para satisfacer las necesidades de información, esto se ha vuelto importantísimo en la actual gestión de las bibliotecas públicas. Nuestros clientes son los usuarios, por lo cual debemos ofrecerles calidad y agilidad en el tema de los servicios y resalta que para las bibliotecas futuras incrementar el número de usuarios como fidelizarlos será tan importantes como los documentos que conserva. Así mismo, los fines necesarios en la gestión diaria es captar la atención del usuario, llegar a él y hacer que se habitué a visitar la biblioteca y a requerir de los servicios que se brinda ya que éste es la razón de ser de las bibliotecas. (García 2014).

Barrera (2019) menciona que los servicios que brinda la biblioteca, tienen que ser una respuesta a los nuevos retos que demandan los distintos modelos curriculares, que están enfocados en que el estudiante participe de manera proactiva en los procesos de impulso de capacidades del conocimiento para que se desenvuelvan en cualquier ámbito. Así mismo el autor haciendo alusión a Caldera, Pirela, y Ortega (2011) señala que las bibliotecas universitarias deben cambiar y lograr ser centros

de recursos para aprender e investigar, por ello dice, que los servicios que brinden las bibliotecas tienen que estar acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Ésta investigación se centra en la realidad de un Distrito, Santiago, la biblioteca pública Municipal, entonces se debe poner atención a la demanda de los usuarios e ir acorde también a los cambios que se van dando en la sociedad, una sociedad con su multiculturalidad, siendo lugar de encuentro de varias realidades debe corresponder a esa necesidades.

Dentro de la demanda de usuarios podemos encontrar y como Barrera (2019) lo señala, se encuentra la mejora de infraestructura, desarrollo de nuevos servicios, materiales, recursos bibliográfico así como recursos humanos. En éste caso la biblioteca municipal de Santiago no cuenta con una adecuada estrategia de promoción y visibilidad de la misma.

Así mismo se debe desarrollar campañas de promoción y estas tendrían que ser diseñadas acorde a la realidad del Distrito de Santiago, dentro de los cuales podrían ser actividades culturales de promoción de la lectura en el idioma quechua, ya que Santiago cuenta con 10 comunidades quechua hablantes.

Por ello, como lo señala en su manifiesto el IFLA/UNESCO (2001) es necesario que los servicios y funciones que desempeñan las bibliotecas estén amparadas por una legislación y financiación continuas.

Cuando mencionamos la sub categoría guía pertinente, nos referimos a que el servicio de información ofrecido debe ser el más adecuado para el usuario y para ello el bibliotecario, personal o técnico que se desempeñe en el área debe tener la capacitación apropiada y constante, que vayan de la mano con las nuevos modelos y paradigmas en torno al servicio bibliotecario.

Cuchillo (2018) en el trabajo: gestión y calidad de Servicio en la división de Biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco. (Tesis de maestría). Estableció la analogía que se da entre la gestión y calidad de servicio en la Biblioteca Municipal Provincial del Cusco, su enfoque fue cuantitativo y el esquema de estudio que aplico fue el descriptivo correlacional, no experimental. Estableció como objetivo, que para efectuar que la calidad del servicio mejore se programa que se organice

de mejor manera la planificación para luego abordar la distribución y orientación. En la investigación menciona que si analizamos el pasado nos servirá para proyectarnos hacia el futuro y eso es la gestión, ya que implica poner en camino acciones de cambio. Así mismo señala que el enfoque de gestión se enmarca en una constante de mejora esto con el fin de lograr el reajuste de costos y sobre todo una mayor eficiencia y por ello la institución debe reformar sus normas, políticas y procedimientos involucrando a todos y que con el aporte de cada miembro mejore y haga productivas las operaciones. También afirma que los trabajadores deben ser constantemente capacitados acerca del trato a la gente para propagar sentimientos de aceptación. Concluye señalando que la fuerza vital de una biblioteca son los recursos humanos, que siendo estos capacitados y motivados hará que el servicio de la biblioteca sea eficiente y eficaz.

Rodríguez (2019) quien realizó la investigación: análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas. Universidad de Granada (España), efectuó el trabajo con el objetivo de realizar estudios que permitan obtener información para mejorar las bibliotecas, en un ejercicio de evaluación; a generar otros instrumentos de medición y métodos enfocados especialmente en la eficiencia y avanzando en el desarrollo indicadores y medidas para la evaluación. Lo relevante de esta investigación es que aborda el análisis, la evaluación y el desarrollo de herramientas y métodos para mejorar las bibliotecas. A pesar que este estudio haya sido aplicado a las bibliotecas públicas y universitarias españolas, lo alcanzado puede emplearse a todo tipo de biblioteca de otros lugares.

Para Suaiden, la lectura y la práctica de hacer uso de la información serían las principales actividades de los servicios bibliotecarios, así mismo señala que en el proceso de cambio social tienen una gran responsabilidad el sistema bibliotecario y el sistema educativo. Un problema que señala para su desarrollo es la falta de visibilidad, primero que nada señala, no es visible para el área administrativa, no contando entonces con los recursos para acciones de mejora ni promoción. Se dice que los políticos no invierten en bibliotecas por que no dan votos, los únicos que tiene la visión de que las bibliotecas mejoran la calidad de vida de la comunidad son los profesionales de la información, ya que forman a la ciudadanía, empleo y

renta a través de la transferencia de información y conocimiento. Esta afirmación la hace basada en los datos sobre Europa cuyos indicadores sobre las bibliotecas públicas orientan al mercado del trabajo a más de 250.000 personas, en otra ciudad española, cuya meta es la empleabilidad, promueve actividades de elaboración de currículum vitae, cartas de presentación, y cursos para la formación de mano de obra calificada, además de otros cursos.

Respecto al marketing, el bloguero Julián Marquina, posee un blog denominado Biblioteca pública y el marketing para la visibilidad, fidelización y captación, donde propone diversos medios para promocionar a las bibliotecas. El aborda el tema desde el marketing, traducido al español vendría a ser mercadeo, que son los estudios y las técnicas que se utilizan para promocionar un producto o dicho en otras palabras es la investigación de la conducta de los consumidores y de los mercados. El afirma que las bibliotecas se encuentran en un estado invisible y que para sacarla de ese lugar es preciso promocionarla así mismo menciona que es necesario que las bibliotecas conozcan bien a la colectividad a la que sirven con el objetivo de satisfacer sus necesidades lo cual generará que haya una captación y constancia de usuarios.

El marketing se debe programar como algo organizado y continuo, si se logra esta dinámica se garantiza la satisfacción del usuario y que haya incremento de usuarios pero sobre todo que sean constantes. Teniendo como meta: lograr visibilidad, fidelizar a usuarios y atraer a los que no son usuarios, sugiere las siguientes estrategias:

- Señalizar la ruta de ubicación de la biblioteca pública, colocar esta indicación en varios puntos de la zona, así facilitara que los usuarios la ubiquen.
- El internet facilita el acceso a las bibliotecas y sus contenidos, por lo que es necesario innovar y visibilizarla por ese medio.
- Coordinar sobre el uso de otros espacios públicos donde haya concurrencia de gente como parques, mercado, centros de salud y demás y llevar pequeñas colecciones de manera rotativa.

- Apoyarse en los usuarios habituales de la biblioteca para que recomienden a los que la desconocen.
- Contactarse a través de llamadas a correos con los no usuarios para hacerles conocer de los servicios que ofrecen, esto se llevaría a cabo a través de la gestión de la municipalidad.
- Ver estrategias para motivar a usuarios que hayan dejado de visitar la biblioteca brindándoles, a través de correos, información sobre las actividades que se desarrollan como cursos, talleres y demás.
- Hacer uso del merchandising que son productos publicitarios que sirven para impulsar una marca, a un artista, etc., podría darse a los usuarios bolsas, marcadores de libros que lleven impreso el nombre de la biblioteca y así publicarla.
- Respecto a la atención al usuario, se debe mostrar interés por sus necesidades, eso hará que se sienta motivado y apoyado. A su vez que incentivará a que vuelven.
- Es importante tener el espacio bien distribuido y sobre todo acogedor.

El marketing bibliotecario, es el impulso de los servicios que da la biblioteca como la calidad de éstos, tienen la misma importancia. (Fernández 2004)

El marketing, es un sistema e ideología de gestión complementario a la gestión de calidad, cuya finalidad es mejorar en lo que se refiere a calidad de los procesos y prestaciones, considerándolo positivo, si se alcanza que el uso efectuado por los usuarios sea el apropiado y que justifique lo que se invirtió así como las acciones de mejora que se hicieron. Refiere que permite la evolución de la actividad bibliotecaria la incorporación de tendencias y sistemas de gestión, operacionales, tecnológicas entre otras.

Algo que menciona también es la relación entre las bibliotecas y el marketing, identificando algunos principios como la guía al usuario, apreciación de la analogía entre oferta y demanda, acciones de información promocional, la diferenciación de mercados y finalmente la importancia y adaptación al entorno. Así Martínez además señala que los procesos del Marketing vienen a ser una herramienta adecuada para perfeccionar el perfil de la biblioteca garantizando así un óptimo y mayor beneficio. Esta práctica se da mediante actividades diversas. En conclusión afirma que a

través del marketing y la comunicación promocional, hay diversas técnicas que pueden contribuir a que las bibliotecas impulsen sus servicios.

Por otro lado Cuadrado (2009) dice que el marketing es organizativo y básicamente su función reside en la satisfacción de lo que se desea así como las necesidades de los clientes, puntualmente en lo que se refiere a la biblioteca, aplicar las técnicas y herramientas del marketing conduce a que se mejore el servicio dando al usuario valor.

Mañas (2018) sustenta que el marketing se da como un instrumento eficiente, partiendo de la información (producto) que es prestado por la biblioteca (proveedor) a los usuarios que lo requieran (clientes).

En conclusión, se podría definir el marketing bibliotecario como el grupo de acciones que la biblioteca efectúa con la finalidad de establecer las necesidades informativas de los usuarios y así satisfacerlas adecuadamente.

En base a todo lo mencionado se propone las siguientes prácticas de promoción para mejorar la atención al usuario:

En el ámbito escolar e infantiles:

- Campañas de promoción por el gusto de la lectura como fuentes de información y disfrute. De igual modo promoción de los servicios que se da en biblioteca, difundiéndola como un espacio de apoyo a la formación del ocio y un recurso de información. Lo cual permitirá a su vez atraer a nuevos usuarios como sus padres, familiares y amigos. Se realiza de manera concertada y en fechas rotativas, procurando no interferir en el normal avance de la curricula escolar.
- Dentro de las campañas incluir charlas de motivación a los padres de familia para que promuevan en sus hijos hábitos de lectura, a través de folletería, visitando los mercados, las ferias sabatinas y demás una vez que todo haya vuelto a funcionar con normalidad, ya que debido al virus aún se mantienen ciertas restricciones.

Para jóvenes y adultos

- Charlas motivacionales y de orientación vocacional. Coordinar con organismos para que puedan dar a conocer las carreras técnicas o universitarias, requisito, trámites y demás.
- Formación de clubes de lectura de acuerdo a edades.
- Promocionar, acercándose a la población, en los mercados, plazas, parques, realizando cuenta cuentos.
- Conmemorar Día del libro y programar visitas guiadas, actividades que motiven a participar a los usuarios, podrían acumular el número de visitas a la biblioteca y a fin de año canjearlo por gorras, bolsas, lapiceros, que se hayan podido gestionar de entidades que apoyen la educación.
- Promover la Presentación de libros.
- Animación a la lectura, crear página web de Biblioteca municipal, para dar a conocer los servicios que brinda la biblioteca, información general horarios y días de atención, consulta bibliográfica, etc. Las redes sociales y la web están más presentes en nuestras vidas.

Además de todo ello se debe considerar las acciones de promoción que tengan más llegada vía redes sociales para un parte de la población que cuenta con acceso a internet, está la radio que tienen aún más llegada a la población ya que en cualquier establecimiento comercial existe una.

El virus Covid-19 sin duda ha interferido en la vida de las personas a nivel mundial, a lo largo de este proceso se han visto en la necesidad de implementar nuevos modelos para brindar sus servicios, en ese entender las acciones digitales que se realizaron se enfocaron en transmisiones audiovisuales como cuenta cuentos, talleres, charlas, cursos, conferencias que son accesibles desde las redes sociales. El artículo el rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19, reflexiones y propuestas propone el formato podcast, el cual consiste en la distribución de archivos multimedia mediante un sistema de redifusión, que un usuario puede descargar para copiar y escuchar en un dispositivo personal, ello como posibilidad de acción colaborativa de calidad estética y cultural entre bibliotecas y sus comunidades. En tiempos de pandemia, se deben tomar otras maneras de accionar

y hacer visible la biblioteca, creando sitios virtuales eficaces y sobre todo atractivos. Alonso en su trabajo nos hace un recuento de la manera de trabajar de la biblioteca en Sao Paulo-Brasil ante del virus, y era que todas sus actividades culturales e informativas eran presenciales, sin embargo ante la aparición del virus tuvo que reinventarse y retomar sus actividades vía las redes sociales destacando para ello la producción audiovisual propia y recalca también la creatividad de los bibliotecarios resaltando con ello su rol de mediadores de la lectura frente a su comunidad, representando así las tecnologías digitales más una oportunidad que una amenaza para las bibliotecas

Debido al virus las bibliotecas no han ejercido su papel e hizo repensar en los modelos existentes de la educación, se requiere entonces una reforma de los objetivos, valores y economías. (Alonso 2020)

El rol de la biblioteca debe enfocarse en la comunidad a la que sirve, debe pensar como brindar sus servicios en los diversos campos como la lectura, la información así como el apoyo al desarrollo económico, emocional, social y cultural. En el entorno de interacción digital fluido se ha evidenciado las desigualdades en la enseñanza, así mismo se ha evidenciado la falta de concentración frente a los contenidos digitales ya que se presentan en una gran variedad y no existe criterio adecuado para su selección en los niños y jóvenes, siendo las bibliotecas las llamadas a cumplir ese rol. (Alonso 2020)

Sin duda se hace necesario, como todo frente a una catástrofe, tomar medidas que ayuden a mantener el cumplimiento de las metas como institución pero más de ello servir a la población y que mejor a un sector en la que prevalece la finalidad del sistema bibliotecario que son los niños y jóvenes, que además representan el futuro de nuestra sociedad, ello sin descuidar por supuesto a ese porcentaje que está conformado por las personas de la tercera edad quienes según trabajos ya mencionados solicitan los servicios bibliotecarios para fines de ocio e información de lo que acontece en el día a día de nuestra sociedad. Las bibliotecas cumplen un rol importante de formar ciudadanos críticos, de dotar de herramientas de información para que se desempeñen en los diversos ámbitos y puedan efectuar sus deberes y reclamar sus derechos cumpliendo así con su rol en la sociedad a la que pertenecen. Si bien es cierto estas necesidades irán cambiando y apareciendo

más en la medida también que las tecnologías avancen y se creen cada vez más programas digitales los mediadores de lectura tendrán que ir capacitándose para cumplir su rol.

El Distrito de Santiago, fue fuertemente golpeado por éste virus, igualmente que el resto del país, asume el reto de poder afrontar a esta pandemia y seguir brindando los servicios a la población y de igual manera el área de biblioteca, quienes ya vienen analizando el regreso del servicio de atención al usuario de acuerdo a los protocolos que implemento la Biblioteca Nacional del Perú.

## V. Conclusiones

1. La Biblioteca Municipal de Santiago en la actualidad no brinda servicio debido a la situación en la que se encuentra el país a causa del virus SARS-covid. Antes de la pandemia brindaba sala de estudio, sala de lectura de diarios, sala infantil, préstamo de libros dentro del establecimiento. Se evidencia la falta de una adecuada gestión para brindar el servicio, debido a los espacios inadecuados, bibliografía desactualizada y falta de capacitación al personal.
2. La Municipalidad de Santiago, destina pequeños presupuestos, para garantizar el funcionamiento y el cumplimiento de lo establecido por la ley, destinados al mantenimiento del local, pago del personal, adquisición de periódicos, y materiales de escritorio. La bibliografía son adquisiciones anteriores y en su mayoría donaciones de instituciones afines.
3. Para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios es imprescindible identificar las necesidades de la población santiaguina, por lo cual se plantea implementar servicios que coadyuvarán a ello, adecuándolos de acuerdo a los protocolos de seguridad contra el virus Covid-19, generando así confianza para retomar las actividades.
4. La biblioteca municipal de Santiago no cuenta con una adecuada estrategia de promoción y visibilidad de la misma. Se propone prácticas de promoción para mejorar la atención al usuario implementando nuevas estrategias para brindar sus servicios.

## VI. Recomendaciones

1. Se recomienda, tomar en cuenta el rol fundamental de las bibliotecas y su aporte al conocimiento, ya que la sociedad requiere de ciudadanos críticos, pensadores y que la lectura es una necesidad pragmática, que dota a las personas de eficiencia, valor práctico y funcional para que logren sus objetivos en la vida. De acuerdo a esto, se debe replantear la forma como se brinda éste servicio.
2. Se recomienda rediseñar las metas de la Biblioteca municipal y así poder destinar los presupuestos adecuados que permitan contar con personal adecuado y capacitado y sobre todo motivado, una bibliografía actualizada, instalaciones apropiadas, equipamientos y presupuestos son componentes necesarios sin los cuales no podría brindarse la atención al usuario en la biblioteca municipal.
3. Se recomienda que los servicios se enfoquen en ser accesibles, adecuándose a las necesidades de los beneficiarios, innovando constantemente los productos, examinando qué medidas tomar y por qué hacerlas, así como plantear servicios personalizados que estén adaptados a diferentes tipos de usuarios.
4. Se recomienda que por la situación que atravesamos a causa del virus SARS-covid se deben tomar otras maneras de accionar y hacer visible la biblioteca, creando sitios virtuales eficaces y sobre todo atractivos, innovando y preparando al personal ya que así podrán enfrentar los nuevos retos actuando en situaciones extremas con creatividad.

## Referencias

- Alonso, M. Y Frederico, A. (2020). *El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas*. Desde el Sur, 12(1), pp. 241-262. Recuperado el 2 de Diciembre 2020 de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v12n1/2415-0959-des-12-01-241.pdf>
- Arráez, M., Calles, J., y Moreno L. (2006) *La Hermenéutica: una actividad Interpretativa*. UPEL Instituto Pedagógico de Barquisimeto Luis Beltrán Prieto Figueroa. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, Año 7, No. 2, Diciembre. Recuperado el 30 de Octubre 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Barrera, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 10 de Setiembre de [repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Biblioteca Nacional del Perú. (2009) *Diagnóstico bibliotecas públicas municipales Del Perú*. Sistema Nacional de Bibliotecas. Centro Coordinador Red de Bibliotecas Públicas. Recuperado el 19 de Setiembre 2020 de <file:///C:/Users/user1/Downloads/diagnosticobibliotecasmunicipalesper2009renamufinal-151023014920-lva1-app6892.pdf>
- Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.bnp.gob.pe/#>
- Botero, A. (2003). *La metodología documental en la investigación jurídica: alcances Y perspectivas*. Opinión Jurídica, 2(4), 109- 116. Recuperado el 26 de Setiembre 2020 de: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1350>
- Campana, D. (2019). *Calidad de Servicio de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco*, (Tesis de pregrado) Recuperado el 12 de Setiembre 2020 de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2917>

/1/Danny\_ Tesis\_bachiller\_2019.pdf

Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Académica Fundamentos de Investigación Bibliográfica*. Universidad de Costa Rica Sede de occidente Sistema de Educación General. Curso Integrado de Humanidades. Recuperado el 06 de Setiembre 2020 de [http://handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=](http://handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=)

Casassus, J. (2000) *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. Documento UNESCO. Versión preliminar. Octubre. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de: <http://files.7o-semester.webnode.mx/200000184-5e8c65f84a/problemas%20de%20gestion%20educativa%20en%20america%20latina.pdf>

Chiavenato, I. (1999) *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición – Noviembre– Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el 19 de Setiembre 2020 de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

Civallero, E. (2011). *El rol de las bibliotecas en la inclusión social*. Madrid. UDCC. Ponencia presentada en el marco de las XIII Jornadas de Gestión de la Información. Pág.10. Recuperada el 05 de Setiembre 2020 de <https://www.edgardo.civallero/51.pdf>

Creswell, J. (2003) *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*. Recuperada el 03 de Setiembre 2020 de [academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf](http://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf)

Cuadrado, M, (2009). "Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario" *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 23

(deseembre). DOI <https://dx.doi.org/10.1344/105.000001477>. Recuperado el 28 de Setiembre 2020 de <http://bid.ub.edu/23/cuadrado2.htm>

Cuchillo, V. (2018) *Gestión y calidad de Servicio en la división de Biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú.* (Tesis de Maestría). Recuperado el 10 de Setiembre de 2020 de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2374/TM%20AD-Gp%203782%20C1%20-%20Cuchillo%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, V. (2004) *Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, ISSN-e 1562-4730, N°. 20, 2004 Universidad San Pablo - CEU (España). Recuperada el 28 de Setiembre 2020 de: <file:///C:/Users/user1/Desktop/maeketing%20bibliotecario.pdf>

Fernández, F. (2005) *Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas.* Universidad Complutense de Madrid. *Revista General de Información y Documentación* 1092006, 16, núm. 2 93-110. P. 94-109. Recuperado el 04 de octubre de 2020 de: <https://core.ac.uk/reader/38822210>

Forni P. y De Grande P. (2020) *.Triangulación y métodos mixtos en las ciencias Sociales contemporáneas.* *Revista mexicana de sociología versión On-Line* ISSN 2594 0651 *versión impresa* ISSN 0188-2503. *Rev. Mex. Sociol.* Vol.82 no.1 México ene./ mar. 2020 Epub 30-Jun-2020. Recuperado el 28 de octubre de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v82n1/2594-0651-rms-82-01-159.pdf>

Frías, J. (1997) *La utilización del catálogo por los usuarios de la biblioteca: luces y sombras.* Universidad de Salamanca Facultad de Traducción y Documentación. Unidad bibliográfica. *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 7, n Y 1. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Madrid, 1997. Recuperado 10 22 de Setiembre 2020 de <https://core.ac.uk/download/pdf/38822487.pdf>

Gallardo, A. (2007) *Acceso abierto y bibliotecas académicas.* *Rev. Interam. Bibliot.*

Medellín (Colombia) Vol. 30 No.1 enero-junio. ISSN 0120-0976. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179014344003.pdf>

Gallo, J. (2008) *Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario*. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia. El profesional de la información, v.17, n. 2, marzo-abril. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de [file:///C:/Users/user1/Downloads/Innovacion\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_bibliotecas\\_publica.pdf](file:///C:/Users/user1/Downloads/Innovacion_en_los_servicios_de_bibliotecas_publica.pdf)

García, J. (2014) *La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados*. Recuperado el 28 de Setiembre 2020 de <http://eprints.rcelis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>

Gento, S. y Vivas (2003). *El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Univ. Nacional de Educación a Distancia de España. Acción pedagógica Vol. 12, No. 2 / 2003 Recuperado el 21 de Setiembre 2020 de <file:///C:/Users/user1/Downloads/DialInet-EISEUE-2972060.pdf>

Gonzales, A. (2017). *La gestión de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas de Yurimaguas – 2017* (tesis de maestría ) Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado el 11 de Setiembre de 2020 de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3207/TM%20AD-Gp%204490%20G1%20-%20Gonzales%20Vasquez%20Artime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gronroos, C (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Ediciones Días de Santos S.A. Madrid. Pág. 25. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rKAGC6DkiVAC&oi=fnd&pg=PP14&dq=GESTION+DE+SERVICIO&ots=b3LUquYo\\_z&sig=vtvc8l\\_NwSB36k-XfLQ](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rKAGC6DkiVAC&oi=fnd&pg=PP14&dq=GESTION+DE+SERVICIO&ots=b3LUquYo_z&sig=vtvc8l_NwSB36k-XfLQ)

NNY1 Jh6k&redir\_esc=y#v=onepage&q= GESTION%20DE%20SERVICIO&f=false

Gutiérrez, J. (2006) *Breve historia del Distrito de Santiago del Cusco*. Gutiérrez-Samanez ediciones.

Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información. Vol. 34, 349-368. Recuperado el 05 de Octubre 2020 de [file:///C:/Users/user1/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user1/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(2).pdf)

Hernández, R., Fernández C. y Baptista M.(2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed). México: Mexicana. Recuperado el 27 de Setiembre 2020 de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

IFLA/UNESCO. (2001) *Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Sección de Bibliotecas Públicas*. Recuperado el 04 de Setiembre 2020 de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publis/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

IFLA (2015) International Federation of Library Associations and Institutions. *Acceso y oportunidades para todos Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*. Recuperado el 21 de Setiembre 2020 de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>

IFLA (2020) *COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global. 23 de Setiembre 2020*. Recuperado el 30 de Octubre 2020 de: <https://www.ifla.org/ES/node/92983#cierre>

Jaramillo, O. y M.M. (2000) *Revisión conceptual de la biblioteca pública*. Revista interamericana de bibliotecología. Vol. 23 N° 1-2 (ene.-di.- 2000) p. 13-56. Recuperado el 28 de Setiembre de 2020 de <http://bibliotecadigital.udea.edu>.

co/bitstream/10495/1962/1/Revisi%c3%b3n%20conceptual%20de%20la%20 biblioteca%20p%c3%bablica.pdf

Ley N° 28086 de 2003. *Democratización del Libro y de fomento de la lectura*. 11 de Octubre de 2003. Recuperado el 04 de Setiembre 2020 de: [https://www.bnp.gob.pe/documentos/proyecto\\_editorial/Ley-n-28086 .pdf](https://www.bnp.gob.pe/documentos/proyecto_editorial/Ley-n-28086.pdf)

Lovelock, C y Wirtz J. (2009) *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. Sexta edición. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Mañas, J (2018) *Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio*. Universidad de Castilla La-Mancha (Biblioteca General. Campus de Albacete) Recuperado el 28 de Setiembre 2020 de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>

Marquina, J. (2020) *Biblioteca pública y el marketing para la visibilidad, Fidelización y captación*. Visto en un blog el 21 de Setiembre 2020 de <https://www.julianmarquina.es/10-estrategias-de-marketing-para-dar-visibilidad-y-promocionar-la-biblioteca-publica/>

Martín, C. (2000) *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. *Anales de documentación*. N.º 3, 2000, PÁGS. 139-153 Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona. Recuperado el 22 de Setiembre 2020 de <file:///C:/Users/user1/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF>

Martínez, E. (2002) *Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. No.19. enero - junio de 2002. Recuperado el 28 de Setiembre 2020 de <file:///C:/Users/user1/Downloads/23953-87022-1-PB.pdf>

Matos, A. (2020) *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Obtenido de Liferder. Recuperado el 19 de Octubre 2020 de <https://www.liferder.com/in>

vestigacion-bibliografica/

- Méndez, Y. (2018) . *El rol de la Biblioteca Pública Periférica de Breña en la Vida cotidiana de las niñas y niños usuarios*. Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias Sociales. (Tesis de pregrado) Recuperado el 12 de Setiembre 2020 de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13182/MENDEZ\\_BARDALES\\_YESENIA-BIBLIOTECA\\_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13182/MENDEZ_BARDALES_YESENIA-BIBLIOTECA_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monge, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Guía didáctica. Universidad Sur colombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Comunicación Social y Periodismo. Neiva. Recuperada el 06 de Setiembre 2020 de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Núñez, D. (2015) . *Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la educación Superior*. Universidad de Murcia. (Tesis doctoral). Recuperado el 12 de Setiembre 2020 de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362657/TD%c3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra. A. (2016). *Los servicios de la Biblioteca del Instituto superior Daniel Alcides Carrión basada en la norma ISO 9001.2000 Perú*. UNMSM. (Tesis de maestría) Recuperada el 06 de Setiembre 2020 de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13604/Parra\\_Ripas\\_Angelica\\_Sabina\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13604/Parra_Ripas_Angelica_Sabina_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra, P. (2016) . *La biblioteca integrada como modelo de convergencia educativa en alfabetización en información*. Universidad Carlos III de Madrid. (Tesis doctoral). Recuperado el 12 de Setiembre de : [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/23078/parra\\_biblioteca\\_tesis\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/23078/parra_biblioteca_tesis_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peralta, E., Surdez. E., García. J., (2020) *Validación de modelo de medición de Satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos*. Universidad Tecnológica de Cancún, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México .Revista

Investigación operacional VOL. 41 , NO. 3, 472-481. Recuperado el 22 de Setiembre de 2020 de [file:///C:/Users/user1/Downloads/VALIDACION\\_DE\\_MODELO\\_DE\\_MEDICI.PDF](file:///C:/Users/user1/Downloads/VALIDACION_DE_MODELO_DE_MEDICI.PDF)

Plan Distrital de Seguridad Ciudadana Santiago de Cusco -2016 Actualizado. Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Santiago de Cusco. Pág. 10 Recuperado el 15 de Noviembre 2020 de:

<https://munisantiago.gob.pe/codisec-2019/>

Plan operativo Institucional 2020-2022 –POI, Municipalidad Distrital de Santiago-Cusco. Recuperado el 12 de Diciembre 2020 de:

<https://munisantiago.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/POI-2020-2022.pdf>

Requena, M y Serrano G. (2007). *Calidad de servicio desde la respectiva de clientes, Usuarios y autor -percepción de empresas de captación y*

*talento*. Recuperado el 18 de Setiembre 2020 de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56827753/AAR1459.pdf?1529455194=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD\\_CATOLICA\\_ANDRES\\_BELLO\\_FACULT.pdf&Expires=1605046336&Signature=GdhI5e5GYTZOTIghrUJie5pJLQD~U8cLd5TFZggvN3wS7lep42VAk-dMix3O5DLcVu9nQY7f5ou8irOQ3sJq9saib6MGABUbLy901yiiEI3kfFDVLEDIUVF28WoWdUHQ8JDsy-WvBHfzk29UriX1Ra~-XQM3xPxxKNm-G3g0jb2KknYINriPoScPJdcM7--1obRY7np74cvcRGloqk3pM0iIMGdpRT7w9DYP808oJw8mSTfqOBO0Mjp2XCOx7itZWLW8zV6JcFLZqsGsYZACh3CCQwGpQtf17WaR2PAXLOQeti3sdNEnH5ifTLoGf3O3UoZF6E-7pMSGK6bNknOUjA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56827753/AAR1459.pdf?1529455194=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_CATOLICA_ANDRES_BELLO_FACULT.pdf&Expires=1605046336&Signature=GdhI5e5GYTZOTIghrUJie5pJLQD~U8cLd5TFZggvN3wS7lep42VAk-dMix3O5DLcVu9nQY7f5ou8irOQ3sJq9saib6MGABUbLy901yiiEI3kfFDVLEDIUVF28WoWdUHQ8JDsy-WvBHfzk29UriX1Ra~-XQM3xPxxKNm-G3g0jb2KknYINriPoScPJdcM7--1obRY7np74cvcRGloqk3pM0iIMGdpRT7w9DYP808oJw8mSTfqOBO0Mjp2XCOx7itZWLW8zV6JcFLZqsGsYZACh3CCQwGpQtf17WaR2PAXLOQeti3sdNEnH5ifTLoGf3O3UoZF6E-7pMSGK6bNknOUjA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Rodríguez, P. (2019) *Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas*. Universidad de Ganada- España. Tesis.

Recuperado el 03 de Setiembre 2020 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=247393>

Romero, S. (2003). *La Arquitectura de la Biblioteca Recomendaciones para un proyecto integral*. Edición Segunda, Diciembre de 2003. Escola de Pràctica

- Professional Josep Lluís Sert. Recuperado el 21 de Setiembre 2020 de [https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/articles-10968\\_archivo\\_01.pdf](https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/articles-10968_archivo_01.pdf)
- Saeteren, L. (2005) *Innovación en los servicios de biblioteca pública: el ejemplo de la Deichmanske Bibliotek, la Biblioteca Pública de Oslo*. En: Jornades biblioteca pública i lectures, 2005. Recuperado el 20 de Setiembre 2020 de [http://bd.ub.es/jbpl/saeteren\\_spa.pdf](http://bd.ub.es/jbpl/saeteren_spa.pdf)
- Sánchez, R., Martínez V., González G., Ramos J. y Peiró J., (2009) *Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios*. Universidad Veracruzana (México), Universidad de Valencia y George Mason University (Estados Unidos). *Psicothema*. Vol. 21, nº 3, pp . 421-426. Recuperado el 21 de Setiembre 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711821013.pdf>
- Stanton, W. (2007). *Fundamentos de marketing* (14ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill. Recuperado el 19 de Setiembre 2020 de: <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.Pdf>
- Suaiden, E. (2018). *La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI. El Profesional de la Información*, 27, 1136-1144. Disponible en: Catálogo Bibliográfico PUCP. Recuperado el 13 de Diciembre 2020 de: <http://eprints.rclis.org/38508/1/Suaiden.%20Biblioteca%20p%C3%BAblica%20y%20competencias%20del%20sXXI.pdf>
- Tancara, C. (1993) *La investigación documental*. Artículo Temas Sociales no. 17 La Paz dic. Recuperado el 27 de Setiembre 2020 de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>
- Valle, C. (2019). *Biblioteca pública interactiva para el distrito de Wanchaq – Cusco Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*. (Tesis de pregrado) Recuperada el 11 de Setiembre de 2020 de [file:///C:/Users/user1/Downloads/253T20190070\\_TC%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user1/Downloads/253T20190070_TC%20(1).pdf)
- Verdugo, J. (2015). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de*

*calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México.* Universidad Complutense de Madrid. (Tesis doctoral). Recuperado el 11 de Setiembre 2020 de file:///C:/Users/user1/Downloads/tesisdoctoradoVESA.pdf

## ANEXOS

### Anexo 1

Fotografías de la Biblioteca Municipal de Santiago “Abel Ramos Perea”

Foto 1: Fachada de la Biblioteca Municipal



Foto 2: Entrada de la Biblioteca Municipal

Lectura de diarios y revistas.



Foto 3: Sala Infantil



Foto 4: Sala de estudio



Foto 5: Depósito de Libros.



Anexo 4 Matriz de consistencia

| <b>Título: “Gestión del Servicio de Biblioteca para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad del Distrito de Santiago-Cusco 2020”</b><br><b>Autora: Karla Maribel Licon Ichuc-TESIS DE MAESTRÍA</b>   |  |  |                          |  |  |  |   |
|---|--|--|--------------------------|--|--|--|---|
| Planteamiento del problema  | Problemas de Investigación   | Objetivos de Investigación   | Categorías               | Sub-Categorías   | Fuentes  | Diseño de Investigación  | Instrumentos  |
| <p>La lectura desempeña un rol primordial en el incremento de nuestra capacidad intelectual y desarrollo como seres humanos. La Biblioteca Municipal del Distrito de Santiago-Cusco, brinda servicio de lectura de periódico, sala de estudio, sala infantil y préstamo de libros.</p> <p>Este trabajo aporta un argumento general de la situación actual de los usuarios en la biblioteca municipal del Distrito de Santiago-Cusco, el cual nos permite identificar las prácticas que se realizan, la calidad de atención al usuario, los servicios que brinda, los presupuestos que maneja. Información que nos dará las bases necesarias para proponer acciones que deben aplicarse para mejorar la atención al usuario, lograr mayor número de asistentes, incrementar el presupuesto destinado a la Biblioteca, capacitar al personal que labora en dicha área e implementar variedad de servicios.</p> <p>La Gestión Municipal interesa al país en su búsqueda del desarrollo local, pues implica la aplicación de las Reformas y la Modernización de Estado, ya que ésta incide directamente en el bienestar de su población, mejorando el nivel de vida de sus pobladores y por consiguiente se ve reflejado en el desarrollo nacional.</p> | <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Proponer cómo debe efectuarse la gestión del servicio de biblioteca para mejorar la atención al usuario.</p> | Gestión del servicio     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Institucional</li> <li>- Servicios que brinda</li> <li>- Coordinar acciones</li> <li>- Motivación</li> </ul>  | -Fuentes documentales: primarias y secundarias | <p><b>Enfoque:</b><br/>Cualitativo</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisión de Fuentes documentales primarias y secundarias</li> <li>-Ficha de análisis de las fuentes documentales</li> <li>- Datos bibliográficos</li> </ul> |
|   | <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cómo se brinda el servicio de atención al usuario en la actualidad?</p>                         | <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>Analizar cómo se brinda el servicio de atención al usuario en la actualidad</p>                          | Satisfacción             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de ánimo</li> <li>- Actitud hacia la Biblioteca</li> <li>- Preferencias</li> <li>-Periodicidad de concurrencia</li> </ul>                            |  | <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Básica</p> <p><b>Diseño:</b><br/>Bibliográfico-documental</p> |   |
|   | <p>¿De qué manera se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal?</p>                | <p>Determinar la manera cómo se gestiona los recursos administrativos para la atención del servicio de Biblioteca Municipal.</p>             | Recursos administrativos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal que labora</li> <li>- Unidad de información Bibliográfica</li> <li>- Instalaciones</li> <li>- Equipamientos</li> </ul>                             |  | <p><b>Nivel de investigación:</b><br/>Descriptivo- explicativo</p>                                 |   |
|   | <p>¿Qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios?</p>             | <p>Formular qué servicios se debe ofrecer para mejorar el acceso de la población y lograr incrementar el número de usuarios.</p>             | Acceso de la población   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de Oportunidad</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Identificación de necesidades</li> <li>- Acceso a materiales que faciliten la formación</li> </ul> |  | <p><b>Método de investigación:</b><br/>Triangulación<br/>Hermenéutica</p>                          |   |
|   | <p>¿Qué prácticas se deben realizar para mejorar la atención al usuario?</p>   | <p>Establecer las prácticas que se deben realizar para mejorar la atención al usuario.</p>   | Mejorar la atención      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda de usuarios</li> <li>-Marketing</li> <li>- Guía pertinente</li> <li>- Acciones de promoción</li> </ul>  |  |  |   |



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER: **LICONA ICHUC KARLA MARIBEL**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

**Gestión del Servicio de Biblioteca para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad del Distrito de Santiago-Cusco 2020**

Fecha: 25/01/2021

Hora: 04:45 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:**

**Mgtr. GERMAN ARMANDO REGALADO PAREDES**

**SECRETARIO:**

**Mtro. JOSÉ MANUEL PALACIOS SÁNCHEZ**

**VOCAL:**

**Mgtr. EMIL RENATO BERAUN BERAUN**

**El Jurado evaluador emitió el dictamen de:**

- Aprobar por unanimidad.

**Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:**

- Ninguna

**Recomendaciones sobre el documento de la tesis:**

- Incorporar normatividad actual.

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**



**CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO**

**Tesis: Gestión del Servicio de Biblioteca para la mejora de atención al usuario en la Municipalidad del Distrito de Santiago-Cusco 2020**

**Maestro(a): LICONA ICHUC KARLA MARIBEL**

**Fecha: 25/01/2021**

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | EXCELENTE<br>4   | BUENO<br>3   | REGULAR<br>2  | DEFICIENTE<br>1   | PUNTAJE DE JURADOS |    |    |
|--|--|--|---|---|--------------------|----|----|
|  |  |  |   |   | 1                  | 2  | 3  |
| Dominio temático de tesis  | Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis  | Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis   | Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis                     | Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis | 4                  | 4  | 4  |
| Dominio metodológico   | Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico) | Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.           | Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.                             | No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.           | 4                  | 4  | 4  |
| Dominio de disciplinas afines  | Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores  | Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores                                   | Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines  | No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente          | 2                  | 2  | 2  |
| Planteamiento de propuestas de solución                                      | Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos  | Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos                                     | Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos | No plantea propuestas de solución o son inviables   | 4                  | 4  | 4  |
| Autocrítica  | Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico  | Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico | Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.                         | Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.                  | 3                  | 3  | 3  |
| <b>Puntaje obtenido: 17      Recomendado para publicación: ( ) SI (X) NO</b> |  |  |   |   | 17                 | 17 | 17 |