



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de
servicio de los usuarios en la Universidad Nacional
Agraria la Molina-Lima 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Juan José Tello Peramas

Br. Cesar Alejandro la Torre Acuy

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Página del jurado

Dr. Miguel Giraldo Quispe

.....
Presidente

Dra. Galia Lescano López

.....
Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont

.....
Vocal

Dedicatoria

A nuestros padres, para quien la culminación de esta etapa de nuestras vidas representa una importante satisfacción.

A nuestras esposas, por su apoyo y fuerza, que nos sirvió de aliciente para concluir con este reto.

A nuestros hijos por el apoyo en este difícil reto.

A nuestros amigos y colegas, la base para seguir estudiando; a quienes deseo sigan adelante en la vida

Agradecimientos

Al ingeniero César Acuña, por su brillante gesto en promover el desarrollo profesional de todos en la Universidad Cesar Vallejo.

A todos los amigos participantes en esta investigación, sin ellos no hubiera sido posible lograrlo.

A todos los que contribuyeron para la realización del trabajo, en especial a todos los docentes, por sus enseñanzas, tiempo y amistad

A mis colegas, compañeros en esta etapa de mi vida, por su apoyo y respaldo desinteresado.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Juan Jose Tello Peramas., estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07481641, con la tesis titulada “La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Universidad Nacional Agraria la Molina-Lima 2013”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría (compartida con Cesar Alejandro La Torre Acuy).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre de 2014

.....
Cesar Alejandro La Torre Acuy
DNI: 07817094

.....
Juan José Tello Peramas
DNI: 07481641

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR;

Presentamos la tesis titulada “La gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Universidad Nacional Agraria La Molina-Lima 2013”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister.

El estudio se realizó en el contexto del proceso de acreditación y evaluación de todos las áreas que componen la Universidad, dado que en la actualidad y a partir, sobre todo, del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, la Universidad Agraria la Molina está implantando y desarrollando, de modo sistemático, procesos de evaluación de sus tres ámbitos principales de actuación: enseñanza, investigación y servicios. Estos procesos de evaluación responden a dos objetivos generales: por un lado, proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de los servicios que presta la Universidad y, por otro, detectar los puntos fuertes y débiles de la institución así como las oportunidades y propuestas de actuación que supongan un aumento de la calidad universitaria

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema., formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y los objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las teorías fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el cuarto capítulo la descripción y discusión de resultados, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Índice	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	x
Índice de tablas	xi
Resumen	xii
Abstratc	xiii
Introducción	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas Específicos	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.5.1 Antecedentes nacionales	24
1.5.2. Antecedentes internacionales	25
1.6. Objetivos	29
1.6.1. Objetivo General	29
1.6.2. Objetivos Específicos	29
II. MARCO TEORICO	30
2.1. Bases teóricas de la Gestión de la Biblioteca	31
2.1.1. Concepto de gestión	31
2.1.2. La planificación bibliotecaria	32
2.1.3. El análisis de la fase inicial de la planificación	36
2.1.4. Fijación de objetivos. La memoria del plan o proyecto	40

2.1.5. Puesta en marcha y ejecución	42
2.1.6. El marketing en las bibliotecas	43
2.1.7. El proceso del marketing	45
2.1.8. Análisis de una biblioteca para una atención de calidad	47
2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio en la biblioteca	48
2.2.1. La gestión de la calidad en bibliotecas	49
2.2.2. Factores y obstáculos en el sistema de calidad	50
2.2.3. Costos de la calidad	51
2.2.4. Las normas ISO 9000, (2.000) para la gestión de la calidad	52
2.2.5. La evaluación de la percepción del servicio	56
2.2.6. Funciones de la evaluación	58
2.2.7. Instrumentos de Conocimiento base para el servicio de Calidad	62
2.3 Definición conceptual de términos	70
III. MARCO METODOLOGICO	71
3.1. Hipótesis	72
3.1.1. Hipótesis Principal	72
3.1.2. Hipótesis Específicas	72
3.2. Variables	72
3.2.1. Definición conceptual	73
3.2.2. Definición Operacional	74
3.3. Metodología	75
3.3.1. Tipo de investigación	75
3.3.2. Diseño de estudio	75
3.4. Población y muestra	77
3.5. Metodología	77
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	78
3.7. Método de análisis de datos	83
IV. RESULTADOS	84
4.1. Descripción de los resultados	85
4.1.1. Descripción de la variable Gestión de la biblioteca	86
4.1.2. Contrastación de Hipótesis	90

4.2. Discusión de resultados	93
CONCLUSIONES	97
SUGERENCIAS	98
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	99
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Cuestionario de gestión de la biblioteca	
Anexo 3: Cuestionario de percepción de la calidad de servicio	
Anexo 4. Base datos por dimensiones	
Anexo 5: Instrumento de opinión de Expertos	

Índice de figuras	Página
Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional	76
Figura 2. Sistema de organización	85
Figura 3. Atención oportuna	86
Figura 4. Marketing de uso	87
Figura 5. Gestión de la biblioteca	88
Figura 6. Percepción calidad de servicio	89

Índice de Tablas

Página

Tabla 1: Operacionalización e la variableGestión Administrativa	74
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio de calidad	75
Tabla 3. Población y muestra de estudio	77
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	80
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad instrumento gestión administrativa	80
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad instrumento percepción de la calidad del servicio	81
Tabla 8. Validación de las encuestas, según el juicio de expertos	82
Tabla 9. Valores de los niveles de validez	82
Tabla 10 Frecuencias de los niveles de sistemas de organización	85
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes de la dimensión atención oportuna	86
Tabla 12Frecuencias y porcentajes de la dimensión marketing de uso	87
Tabla 13Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de la biblioteca	88
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de la variable percepción calidad de Servicio	89
Tabla 15 Prueba de Spearman entre gestión de la biblioteca y percepción calidad del servicio ofertado a los alumnos de la Universidad Nacional Agraria La Molina-Lima 2013	90
Tabla 16 Prueba de Spearman entre sistema de organización y percepción calidad del servicio ofertado a los alumnos de la Universidad Nacional Agraria La Molina-Lima 2013	91
Tabla 17 Prueba de Spearman entre la atención oportuna y percepción calidad del servicio ofertado a los alumnos de la Universidad Nacional Agraria La Molina-Lima 2013	92
Tabla 18 Prueba de Spearman entre el marketing de uso y percepción calidad del servicio ofertado a los alumnos de la Universidad Nacional Agraria La Molina-Lima 2013	93

Resumen

El objetivo de la investigación consistió en Determinar la relación entre la Gestión Administrativa de la biblioteca con la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Universidad Agraria la Molina 2013, el estudio se llevó a cabo en el enfoque cuantitativo en el tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario para obtener datos del nivel de percepción de la calidad de servicio y la gestión de la biblioteca por los usuarios de la Universidad Agraria La Molina.

El estudio refleja los pasos que llevan al proceso de evaluación en pos de la acreditación universitaria para la cual los instrumentos de recolección de datos constituyeron un elemento esencial para el análisis de las percepciones, de modo tal que se pueda contribuir en el proceso de mejoramiento en la atención y crecimiento de la universidad en el marco de la calidad educativa.

Los resultados obtenidos de la correlación entre la variables, Gestión de la Biblioteca y Percepción de la Calidad de Servicio, nos indica un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de la Biblioteca y Percepción de la Calidad de Servicio de la Universidad Agraria La Molina, Lima, 2013. Es muy alta la correlación esto nos indica una correlación estadísticamente significativa entre las variables planteadas en la hipótesis general

Palabras Clave: Gestión – Calidad de servicio

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the Administrative Management of the library with the perceived quality of service users at the University Agraria La Molina, Lima, 2013, the study was carried out in the quantitative approach in the type descriptive research design nonexperimental descriptive correlational cross, which was applied a questionnaire to obtain information on the level of perceived service quality and management of library users Universidad Agraria La Molina.

The study reflects the steps leading to the evaluation process after university accreditation for which the data collection instruments were a key element for the analysis of perceptions, so that it can contribute to the improvement process care and growth of the university as part of educational quality.

The results obtained of the correlation between the variables, Management of the Library and Perception of the Quality of Service, an index indicates us of significancia bilateral of 0,000 that it is minor at the level of 0,05 foreseen for this analysis, one determines that if Agraria La Molina exists statistically significant relation between Management of the Library and Perception of the Quality of Service of the University, north Lima, 2011. The correlation is very high this indicates a statistically significant correlation to us between the variables raised in the general hypothesis

Keywords: Management - Quality of Service