



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Meneses Arica, Zully Elizabeth (ORCID: 0000-0002-8765-4124)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi hijo Aarón por ser mi fuente de motivación para seguir mejorando día a día. También a mis padres y hermanos que siempre me han impulsado a lograr mis metas y a salir adelante con mi carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios, por haber guiado mí camino y cuidarme siempre. A mis padres, hermanos, familiares y amigos por su apoyo y aliento constante. A mis asesores por la enseñanza en esta etapa de mi vida profesional, al brindarme toda su experiencia y conocimiento.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. PROPUESTA.....	47
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	80

Índice de tablas

Tabla 1. Alumnos del nivel de educación inicial	11
Tabla 2. Valor afectivo del servicio.....	16
Tabla 3. Valor afectivo del servicio y la calidad educativa.....	17
Tabla 4. Biblioteca como lugar/espacio.....	18
Tabla 5. Biblioteca como lugar/espacio y la calidad educativa.....	19
Tabla 6. Control de la información.....	20
Tabla 7. Control de la información y la calidad educativa	21
Tabla 8. Satisfacción estudiantil	22
Tabla 9. Satisfacción estudiantil y la gestión de servicio.....	24
Tabla 10. Nivel de aprendizaje	25
Tabla 11. Nivel de aprendizaje y la gestión de servicio de biblioteca.....	26
Tabla 12. Información clara y precisa.....	27
Tabla 13. Uso de la biblioteca para las clases	28
Tabla 14. Buenas condiciones de las aulas	29
Tabla 15. Gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa	30
Tabla 16. Cronograma de actividades de la atención de calidad a los usuarios ..	51
Tabla 17. Materiales requeridos para las capacitaciones.....	56
Tabla 18. Cofebreak para las capacitaciones	56
Tabla 19. Honorarios del capacitador.....	56
Tabla 20. Presupuesto total de la primera estrategia	57
Tabla 21. Cronograma de actividades para crear un sistema computarizado.....	58
Tabla 22. Materiales requeridos para los talleres prácticos	63
Tabla 23. Honorarios del capacitador.....	63
Tabla 24. Honorarios del especialista en informática	63
Tabla 25. Presupuesto total de la segunda estrategia	63

Tabla 26. Cronograma de actividades para promocionar la biblioteca.....	65
Tabla 27. Material requerido para el merchandising	68
Tabla 28. Honorarios para el desarrollador web.....	68
Tabla 29. Presupuesto total de la tercera estrategia	69
Tabla 30. Cronograma de actividades para reforzar la bibliografía	70
Tabla 31. Costo del transporte de mercancía.....	73
Tabla 32. Materiales para acondicionar la biblioteca.....	73
Tabla 33. Presupuesto total de la cuarta estrategia	73
Tabla 34. Presupuesto total de las estrategias.....	74

Índice de abreviaturas

APA:	Asociación Americana de Psicología
BNP:	Biblioteca Nacional del Perú
EFQM:	Fundación Europea para la Gestión de la calidad
IESPP:	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Piura
I.S.A:	Instituto Santa Angela
ISO:	International Organization for Standardization
OCDE:	Organización para la cooperación y el desarrollo económico
PUCP:	Universidad Pontificia Católica del Perú
RHO:	Coefficiente de correlación
UNESCO:	Organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y cultura
UGEL:	Unidad de Gestión Educativa Local
USAL:	Universidad de Salamanca

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público Piura-2019. Siendo una investigación cuali-cuantitativa, de tipo no experimental, ya que no se llevará a cabo la manipulación de ninguna de las variables. Asimismo, se sustentó con un diseño correlacional, debido a que se busca establecer la relación que existe entre las variables de estudio. Por otro lado, según su finalidad es aplicada y transeccional, ya que la recolección de datos se realizará en un momento único. La población fue de 173 estudiantes del Nivel de Educación Inicial del IESPP. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de 120 estudiantes; a quienes se les aplicó 2 encuestas para la recolección de datos. Asimismo, se consideró a 2 asistentes de biblioteca a quienes se les aplicó una entrevista. De esta investigación se concluyó que la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, mantienen una relación directa, cuyo coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.553. Por esta razón, cualquier ajuste o cambio se realice en la gestión de servicio de biblioteca va a influir de forma directa en la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público.

Palabras claves: Calidad educativa, servicio de biblioteca, gestión de calidad, control de información, satisfacción estudiantil.

Abstract

The purpose of this research report was to determine the relationship between the management of the library service and the educational quality of the Instituto Superior Pedagógico Público Piura-2019. Being a qualitative-quantitative investigation, of a non-experimental type, since the manipulation of any of the variables will not be carried out. Likewise, it was based on a correlational design, since it seeks to establish the relationship that exists between the study variables. On the other hand, according to its purpose it is applied and transectional, since the data collection will be carried out in a single moment. The population was 173 students from the IESPP Initial Education Level. The type of sampling was simple random probability, obtaining a sample of 120 students; To whom 2 surveys were applied for data collection. Likewise, 2 library assistants to whom an interview was applied were considered. From this research, it was concluded that the management of the library service and the educational quality of the Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, maintain a direct relationship, whose Spearman correlation coefficient was 0.553. For this reason, any adjustment or change made in the management of the library service will directly influence the educational quality of the Superior Pedagógico Público Institute of Piura.

Keywords: Educational quality, library service, quality management, information control, student satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Desde los países europeos se evidencia la preocupación por la gestión que desarrollan las bibliotecas, donde al estudiar los resultados de las evaluaciones que periódicamente se hacen, se constata que los modelos de calidad no se aplican integralmente. Décima, Ferracutti y Bonacorsi (2018) señalaron que, las bibliotecas siguen teniendo fuerza en la calidad de su aporte, particularmente para la clase investigadora que cada día crece.

En lo que respecta al Perú, los institutos de Educación Superior, presentan una triste realidad, debido a que no tienen autonomía académica para establecer sus propios currículos y planes de estudios, esto según lo indicado por una investigación realizada a cargo de la Universidad Pontificia Católica del Perú (PUCP 2018). Pues, de acuerdo a la normatividad del sector, es el Ministerio de educación quien se encarga de establecer los planes de estudios y las políticas atención de los Institutos Superior sean tecnológicos o pedagógicos, incluyendo las Escuelas Superiores de Artes y de Música.

En Piura, según las experiencias de los estudiantes, investigadores y lectores de las universidades, institutos y colegios; el personal encargado de atenderlos necesita ser capacitado con suma urgencia. Del mismo modo, sucede con los espacios de las bibliotecas, las cuales no cumplen con las expectativas de los visitantes, excepto aquellas que pertenecen a las instituciones privadas, esto lo indicó la Biblioteca Nacional del Perú (BNP 2019).

Este es el caso, del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Piura (IESPP). El cual cuenta con un total de 500 alumnos matriculados en las profesiones de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundaria, siendo la biblioteca, el punto estratégico del presente estudio, ya que no maneja una gestión de servicio eficiente, tiene limitaciones presupuestarias para implementar mejoras, y por ende no puede adaptarse a los cambios de la educación actual entre otros inconvenientes.

Si tal realidad no cambia, se continuará trabajando con un sistema de servicio de biblioteca de baja calidad, con personal poco o nada capacitado para atender las necesidades de los usuarios, mala infraestructura bibliotecaria, entre otras cosas. Es por ello, que se consideró importante y necesario, realizar una investigación enfocada a este tema, ya que la biblioteca es un elemento esencial para el aprendizaje y formación académica de los futuros maestros del Perú.

En este contexto, la gestión del servicio bibliotecario, es transcendental por el impacto que tiene en la formación de los maestros, ya que el objetivo de las instituciones formadoras es crear un soporte consistente para que el trabajo de los docentes en las aulas se vea complementado con la lectura, indagación y procesamiento de la información que puede ofrecer la biblioteca.

Por otro lado, se presentó el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019? Siendo los problemas específicos: (a) ¿Qué relación existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?, (b) ¿Qué relación existe entre el espacio/lugar de la biblioteca y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?, (c) ¿Qué relación existe entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?; (d) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?; (e) ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019? y por último (f) ¿En qué situación se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019?

La justificación de la presente investigación es social, ya que a través de esta investigación se podrá beneficiar a toda la comunidad educativa a la que abastece esta institución. Por otro lado, presentó una justificación práctica, porque describe y analiza un problema específico, como es la mala gestión de servicio de una biblioteca; con la finalidad de establecer una propuesta de mejora.

Asimismo, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico, Piura -2019. Siendo los objetivos específicos: (a) Identificar la relación que existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura-2019; (b) Analizar la relación que existe entre la biblioteca como espacio/lugar y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019; (c) Definir la relación que existe entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019; (d) Explicar la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019; (e) Definir la relación que existe entre el nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019 y (f) Establecer la situación en que se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura - 2019.

Por último, se presentó la hipótesis general: Existe una relación directa entre el nivel de calidad de la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del ISPP. Las específicas fueron: (a) Existe una relación directa entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019, (b) Existe una relación directa entre la Biblioteca como espacio/lugar de la biblioteca y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019; (c) Existe una directa entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019; (d) Existe una relación directa entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019; (e) Existe una relación directa entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019 y (f) La calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019 se encuentra en una situación favorable.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la presente investigación, se mostraron los antecedentes a nivel internacional: Torres (2017) presentó la investigación *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*, cuyo objetivo principal fue analizar y evaluar la calidad de una serie de indicadores de educación desde el punto de vista del docente que está implícito en la labor educativa para poder generar propuestas de mejora para la excelencia educativa. Su metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 379 personas, a quienes aplicaron una encuesta. Se concluyó que los docentes están satisfechos por los resultados de su alumnado y se sienten motivados a seguir esforzándose para brindar la mejor enseñanza, además llevan una buena relación con sus alumnos y ellos demuestran compromiso con su formación.

Paredes y Pérez (2018) llevaron a cabo la investigación denominada *La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior, investigación desarrollada en el ámbito educativo de Cuba*, tuvo por objetivo establecer las metodologías y estándares que predominan a nivel mundial para evaluar la gestión de las bibliotecas. La metodología fue cualitativa, la técnica principal fue el análisis documental y el instrumento la guía de análisis. El estudio concluyó mostrando que de las metodologías que aplican para estudiar la calidad de la gestión en bibliotecas, las más utilizadas a nivel universitario para evaluar la calidad de la gestión son las ISO 9000 y sus derivadas y la denominada EFQM.

Arévalo (2017) sustentó el trabajo de investigación titulado *Evaluación del conocimiento sobre el uso de Bibliotecas Virtuales para mejorar el proceso de Aprendizaje de los Estudiantes en la Carrera de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Machala*. Su objetivo general fue evaluar el nivel de conocimientos sobre el uso de las bibliotecas virtuales, como una herramienta en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Con tipo de investigación fue descriptiva, aplicando encuestas a docentes y estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad en estudio. Concluyendo que la gran mayoría de los estudiantes (aproximadamente el 83%) concuerdan en la necesidad de elaborar una guía orientada para ellos sobre el uso de bibliotecas virtuales con la finalidad de mejorar su proceso de aprendizaje e incrementar su nivel académico, mientras que un 85% de los mismos apoyan la implementación de una guía de uso del manejo de bibliotecas virtuales.

Continuando con los antecedentes, se presentaron los de nivel nacional: Reyes (2018), con la investigación denominada *El talento humano de los profesionales de la información y los servicios en la biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú*, perteneciente a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Presentó como objetivo demostrar en qué medida el talento humano contribuye a brindar una atención de calidad a sus usuarios. La metodología fue de tipo descriptivo, su población de 2600 estudiantes y tuvo una muestra de 181. Se trabajó con 15 bibliotecólogos y aplicándose un cuestionario para ellos y otro para los usuarios. De esta investigación se concluyó que, la función de un bibliotecario, requiere no solamente de vocación sino también de un talento especial que incluya la identidad y el compromiso con la tarea.

Medina (2018) presentó la tesis titulada *La Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04. Puente Piedra 2017*. Esta tesis expuso como objetivo determinar la relación entre la calidad de la gestión y la percepción de los estudiantes. Asimismo, el estudio ha manejado un diseño descriptivo correlacional con una población de 252 estudiantes y su muestra de 150. Tuvo como técnica una encuesta para recolectar datos, presentando como instrumento un cuestionario con la finalidad de indagar aspectos de la gestión de biblioteca. Por último, el autor concluye que sí existe una destacada correlación positiva y notable entre la gestión del servicio de biblioteca y la percepción que tienen los estudiantes.

Cáceres (2017), presentó la investigación titulada *Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo*. Esta investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a la calidad del servicio de la biblioteca.

La metodología se sustentó en el paradigma de investigación cuantitativo y para ello, se utilizó un diseño descriptivo. La técnica usada para recolectar la información fue una encuesta y como instrumento presentó un cuestionario. Tuvo una población de 2126 estudiantes. La muestra estuvo constituida por 325 estudiantes y 80 docentes. La conclusión principal a la que llegó la investigadora fue que, tanto los docentes como los estudiantes están satisfechos con el servicio que brinda la biblioteca. También, los administrativos mostraron no utilizar el servicio.

Para terminar con los antecedentes, se presentaron las investigaciones a nivel local: Olaya (2018) expuso su investigación titulada, *Propuesta de implementación de un sistema web de gestión bibliotecaria en la institución educativa Enrique López Albújar - Piura; 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura. Perú. Tuvo como objetivo analizar la problemática del servicio de biblioteca e implementar un sistema que lo haga más eficiente. Su metodología fue cuantitativa con diseño descriptivo simple, obtuvo una población de 1420 personas y la muestra fue de 190. De esto se pudo concluir que, la mayor parte de los alumnos no se encuentran satisfechos con la eficiencia del servicio de biblioteca y que en tal sentido es pertinente implementar un sistema automatizado que mejore la calidad del servicio.

Martínez (2018) presentó la investigación titulada *Diseño e implementación de una aplicación en entorno WEB para Biblioteca del Instituto Superior Santa Ángela I.S.A-Piura*. Su objetivo principal fue generar un diseño e implementación de un aplicativo web para la biblioteca del Instituto Superior Santa Ángela, con la finalidad de manejar un mejor control de los libros y reprimir el tiempo en la

búsqueda de los mismos. Con diseño no experimental - transversal y una población de 35 trabajadores, a los que se les aplicó los instrumentos. Su conclusión la aceptación de la propuesta realizar un diseño e implementación de un sistema web, con el fin de lograr una seguridad extrema en la gestión de los libros del Instituto en estudio. Además, beneficiará a tantos a los alumnos como a los administrativos.

Córdova (2019) sustentó el trabajo de investigación denominado *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. Universidad Nacional de Piura. Perú. Su objetivo principal fue describir la calidad educativa de las Instituciones Educativas de Piura. De este estudio se concluyó que la calidad educativa se mide en base al producto educativo, satisfacción del estudiante, gestión de los recursos humanos y pedagógicos y la metodología educativa.

Con el fin de respaldar las variables de estudio, se presentaron las teorías relacionadas al tema. Presentándose como primera variable la gestión de servicio de biblioteca, que según Orera y Fernández (2017) define esta variable, como el conjunto de actividades que se hacen para poner en marcha la atención de los servicios de la biblioteca universitaria, de tal modo que los usuarios vean satisfechas sus expectativas tanto a nivel material como del trato. En base a ello, uno de los métodos exclusivo para evaluar la gestión del servicio de bibliotecas, es el método LIBQUAL, el mismo que tiene las siguientes dimensiones:

La primera dimensión, fue designada como valor afectivo del servicio, de acuerdo a Dos Santos (2016) este término vincula la percepción de los usuarios sobre la forma en que los colaboradores desarrollan la atención, es decir el trato que dan a los usuarios, donde se espera que ellos tienen que tener condiciones para generar confianza y seguridad en los usuarios. Del mismo modo, Huamán, Alfaro y Vílchez (2017) señalaron que esta dimensión se divide en los siguientes indicadores: a) Confianza en el personal, se refiere a la seguridad que tienen los usuarios en la atención que el personal les brinda, b) Interés hacia los usuarios, hace referencia a la amabilidad y ganas de ayudar a los usuarios con la información académica que estos necesitan y c) empatía al usuario, es identificarse y colocarse en la situación o en lugar del usuario para atender sus necesidades.

Por otro lado, la segunda dimensión denominada biblioteca como lugar / espacio, está relacionada con la identidad que debe tener una biblioteca refiriéndose a los ambientes, los cuales deben ser acogedores y amigables para que el investigador o visitante encuentre el clima propicio para lograr sus objetivos. (Morillas, 2019). Asimismo, el autor expone los siguientes indicadores:

a) Funcionalidad de la biblioteca, el espacio cumple la función de una biblioteca cuyas expectativas del usuario son cubiertas totalmente; b) Comodidad del ambiente, es la ausencia de alguna distracción o molestia que perturbe física o mentalmente a los usuarios; c) disponibilidad de espacios diferenciados, son las delimitaciones físicas adaptadas para las diferentes necesidades de los usuarios, como las zonas de estudio individuales y grupales.

Por último, se expuso la tercera dimensión, conocida como control de la información; referido a la calidad de los materiales, sean impresos, digitales o electrónicos; en términos de actualidad-vigencia o accesibilidad, más allá del soporte que se utiliza. Además, evalúa la utilidad de la web, como unidad de información, que puede aportar otras alternativas más variadas al estudiante e investigador. (Narváez y Devia, 2018).

Para esta dimensión se tendrán en cuenta los siguientes indicadores, según Vivanco (2017) empieza por la a) actualización y cobertura, refiriéndose al contenido actual de los libros tanto físicos como electrónicos y a la capacidad de la biblioteca para cubrir toda la demanda de sus lectores; b) recursos informativos, son medios o fuentes que permiten adquirir, ampliar, comunicar datos para resolver una necesidad informativa, c) disponibilidad de la información, es la capacidad de la biblioteca para disponer de la información requerida en el momento y tiempo oportuno y; por último, d) accesibilidad de la información, siendo estas las facilidades que tiene los usuarios tener fácil acceso a cualquier tipo de información.

En cuanto a la segunda variable , presentada como calidad educativa, es definida por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) como el éxito de lograr en los estudiantes un aprendizaje que dure para toda la vida, considerando factores esenciales como: docentes bien formados y motivados, contenidos pertinentes de acuerdo con el grado de estudio, entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y el fortalecimiento de la innovación y creatividad en los educandos para que estos asimilen el cambio en sus sociedades.

Por otro lado, la UNESCO (2017) dividió la calidad educativa en dos dimensiones, siendo la primera la satisfacción estudiantil definida por la OCDE (2015) como el bienestar que perciben los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas y presentó como indicadores: a) estrategias educativas: siendo la satisfacción que los estudiantes perciben según los factores que interceden en el proceso de su aprendizaje; b) trato respetuoso en la institución: es la satisfacción por la percepción de trato que reciben los estudiantes de todas las personas con las que se relaciona dentro del campo académico; c) infraestructura del instituto: se refiere a la satisfacción de los lugares y su equipamiento para la enseñanza y finalmente la d) autorrealización del estudiante: es la satisfacción que observan los alumnos de todas las oportunidades en la etapa de universitaria para actuar de manera independiente y libre.

Del mismo modo, la segunda dimensión expuesta como nivel de aprendizaje, fue definida por Sarmiento (2016) como el grado de conocimientos adquiridos por el estudiante, tanto de nivel cognitivista, como conductista y constructivista. Refiriéndose, al objetivo final para lo cual serán utilizados los conocimientos inculcados por los educadores. Así también, se presentaron los siguientes indicadores a) conocimiento del estudiante: son los logros cognitivos esenciales que alcanzan los estudiantes b) destrezas o competencias del estudiante: se refiere al dominio seguro para solucionar problemas, trabajar en equipo y a la capacidad para convivir, interactuar con otros que son diferentes, y para aprender de estos y finalmente c) comportamientos del estudiante: hace referencia a la predisposición para poner en práctica lo que se ha aprendido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación según su finalidad fue aplicada, ya que se buscó dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables. Asimismo, el tipo de investigación fue cuantitativo, ya que como dice Hernández *et al.* (2014), este modelo busca estudiar un problema a partir de una delimitación concreta; a través de instrumentos cuantitativos que permiten medir el fenómeno de estudio en todas sus dimensiones. Sin embargo, en esta investigación también se utilizó instrumentos cualitativos, por lo que se consideró como una investigación cuali-cuantitativo.

Por otro lado, el diseño de investigación es no experimental, ya que como señala Hernández *et al.* (2014) no se realizó ninguna manipulación de variables para estudiar los efectos o resultados en otra. También es correlacional, porque se busca establecer una relación entre 2 variables, gestión de servicio de biblioteca y calidad educativa.

3.2. Variables y operacionalización

V1. Gestión de servicio de biblioteca, fue calificada como la variable uno de tipo cuali-cuantitativo, ya que fue evaluada mediante la aplicación de un cuestionario (instrumento cuantitativo) y una guía de entrevista (instrumento cualitativo)

V2. Calidad educativa, estuvo considerada como la variable dos de tipo cuantitativo, ya que fue estudiada con la aplicación de un cuestionario (instrumento cuantitativo)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Hernández *et al.* (2014) precisa a la población como un conjunto de individuos con ciertas particularidades similares y que guardan una relación, siendo imprescindible para la recaudación de la información. La población de esta investigación fue considerada de la siguiente manera:

a) **Estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial del IESPP**

Se consideró a los 173 estudiantes matriculados en algunos ciclos de la carrera profesional de educación inicial. Estos se detallan a continuación:

Tabla 1

Alumnos del Nivel de Educación Inicial

Ciclo	Población
III ciclo	40
V ciclo	43
VII- A ciclo	27
VII- B ciclo	23
IX ciclo	40
TOTAL	173

Fuente: Registro académico de Educación Inicial-2020

- b) **Los asistentes de biblioteca:** Se tomó en cuenta a las 2 únicas personas encargadas de atender directamente a los usuarios de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico de Piura. De acuerdo a registro del personal que labora en dicho instituto.

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión

En este punto se incluye a todos los estudiantes del IESPP, que pertenezcan al III; V; VII-A; VII-B y IX ciclo de la carrera profesional de Educación inicial, ya que estos ayudarán a medir las variables de estudio.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a todos los estudiantes que, por razones de enfermedad, falta de disposición, falta de contacto directo y negación a llenar los instrumentos, no fueron tomados en cuenta dentro de la investigación.

3.3.3. Muestra

Estuvo compuesta por 2 grupos, el primer grupo conformado por los alumnos de Educación inicial del IESPP, cuya muestra fue de 120 estudiantes y fue calculada a través de una fórmula de población finita. Por otro lado, para el siguiente grupo no se aplicó muestra, ya que la población sólo fue de 2 personas, los asistentes de biblioteca, quienes fueron considerados para el estudio.

3.3.4. Muestreo

El tipo de muestreo del presente proyecto de investigación fue de tipo probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestreo, fue de acuerdo al procedimiento que se utilizó, donde seleccionó la muestra cumpliendo dos propiedades fundamentales: todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos y todas las muestras del mismo tamaño son igualmente probable.

3.3.5. Unidad de análisis

Finalmente, la unidad de análisis fueron los alumnos que pertenecen a los ciclos mencionados anteriormente pertenecientes a la carrera de Educación Inicial del IESPP y por otro lado a las 2 personas encargadas de atender en biblioteca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Para la recaudación de los datos en la presente investigación se utilizó, la técnica de la encuesta, aplicada a los 120 estudiantes de los diferentes ciclos del nivel de Educación Inicial del Instituto Supero Pedagógico Público de Piura; cuyo fin fue encontrar información de las dos variables; gestión de servicio de biblioteca y la calidad educativa.

Entrevista

La técnica de la entrevista fue aplicada vía WhatsApp a los 2 asistentes de biblioteca del Instituto Educativo Pedagógico Público Piura, donde se fortaleció el estudio de la primera variable; que es gestión de servicio de biblioteca.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de información, fueron dos cuestionarios y una guía de entrevista, diseñados con ítems, que fueron fundamentales para contrastar los objetivos e hipótesis propuestos y se presentan a continuación:

Cuestionario

El primer y segundo cuestionario, estuvieron aplicados a los 120 estudiantes de la carrera de Educación inicial del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, para recolectar datos de la primera variable; siendo esta la gestión de servicio de biblioteca y también para la segunda variable; que fue calidad educativa. Las opciones de respuesta fueron de tipo escala de Likert, Nunca (5), Muy pocas veces (4), a veces (3), Casi siempre (2); Siempre (1)

Guía de entrevista

Este instrumento, fue diseñado y aplicado en los 2 asistentes encargados de la biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, cuya finalidad fue de apoyo en la evaluación de los datos de la primera variable, la cual fue gestión de servicio de biblioteca.

Por otro lado, la validez representa la consistencia que tiene el instrumento para medir lo que debe medir; Hernández *et al* (2014). Es por ello, que se hizo una revisión exhaustiva por expertos, quienes otorgaron la validez, tomando en cuenta las siguientes características: Los instrumentos son congruentes, en otras palabras, se mantienen relacionados con ítems planteados, que están vinculados tanto a las dimensiones como a las variables de estudio de investigación, los instrumentos fueron oportunos de acuerdo al tipo y naturaleza de la investigación, los instrumentos están y relacionados completamente con todos y cada uno de los indicadores.

Finalmente, la confiabilidad según Hernández *et al.* (2014) hace referencia “al nivel en que la aplicación repetida de un instrumento a un mismo individuo u objeto otorga resultados semejantes”. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se recurrió al Alfa de Cronbach; el cual es de 0.934 para el primer cuestionario y de 0.915 para el segundo. Esto permitirá reflejar si el instrumento cumple con las condiciones de consistencias técnicas para ser aplicado posteriormente.

3.5. Procedimiento

El procedimiento para la recolección de datos en la presente investigación fue mediante una entrevista y dos encuestas creadas y diseñada en los formularios de google drive, las cuales fueron enviadas vía WhatsApp y correo electrónico de los 120 estudiantes de Educación Inicial y de los 2 asistentes de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura. Esto, permitió detectar la situación actual de la gestión de servicio que ofrece la biblioteca, basada en las propias respuestas de los usuarios de biblioteca y los asistentes.

Cabe recalcar que los números telefónicos de las personas encuestas, así como sus correos electrónicos personales, fueron obtenidos mediante un permiso y una solicitud formal, emitida por el investigador donde se detallaba la urgencia de obtener los datos personales de los alumnos para fines académicos y de investigación. Tal permiso, fue aceptado y respondido a la brevedad del caso con la información requerida.

3.6. Método de análisis de datos

Cuando ya sean aplicados los instrumentos cuantitativos se procederá al procesamiento de los resultados, para ello se utilizará el programa SPSS V.24, elaborando tanto descriptivas como correlacionales, con su análisis correspondiente en cada ítem valorado. Esto permitió analizar los resultados de la primera y segunda variable. Por otra parte, para el análisis del instrumento cualitativo que ayudará a reforzar el análisis de la primera variable; se realizará un análisis descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló con criterios de responsabilidad, informando para ello a los estudiantes de los objetivos de la investigación. Asimismo, se hicieron oportunamente las coordinaciones con las autoridades y encargados de la dirección del IESPP, a fin de contar la autorización respectiva para recoger la información necesaria.

En la redacción del informe se realizó con todos los principios éticos que se presentan a continuación: Respeto a la propiedad intelectual, puesto que toda la información que ha sido tomada en cuenta para fundamentar la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas, marco conceptual y marco contextual, han sido citadas mediante las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA). El respeto a la privacidad y el anonimato de las personas que participaron voluntariamente para llevar a cabo la investigación.

Así también, la autenticidad y honestidad, ya que no fueron manipulados los datos que se obtuvieron de la investigación, sino que se procedió a interpretar según la realidad observada de una forma objetiva. Responsabilidad y compromiso en la manipulación de la información recolectada, los cuales fueron utilizados con fines estrictamente de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1. Relación entre el valor afectivo del servicio y calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico, Piura-2019.

Tabla 2

Valor afectivo del servicio

Aspectos	Nunca		Muy pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. El personal inspira confianza.	0	0,0%	5	4,2%	40	33,3%	47	39,2%	28	23,3%
2. El personal muestra fiabilidad al momento de atender las necesidades de información.	1	8,0%	4	3,3%	36	30,0%	58	48,3%	21	17,5%
3. El personal siempre es amable.	0	0,0%	5	4,2%	44	36,7%	43	35,8%	28	23,3%
4. El personal muestra interés en resolver sus necesidades.	0	0,0%	6	5,0%	42	35,0%	53	44,2%	19	15,8%
5. El personal muestra buena disposición para una atención personalizada.	0	0,0%	6	5,0%	47	39,0%	50	41,7%	17	14,2%
6. El personal comprende las necesidades de los estudiantes.	0	0,0%	5	4,2%	44	36,7%	54	45,0%	17	14,2%
7. El personal atiende satisfactoriamente a los estudiantes.	0	0,0%	8	6,7%	43	35,8%	51	42,5%	18	15,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla 2, manifestaron que el 39, 2% de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre el personal de biblioteca les inspira confianza, el 45% señaló que casi siempre el personal comprende sus necesidades de información y un 44,2% casi siempre, muestra interés en resolver sus necesidades, es decir demuestra empatía con el estudiante. Por otro lado, sólo el 4,2% y el 5,0 manifestaron que muy pocas veces el personal encargado de atender en biblioteca muestra confianza y demuestra una buena disposición para una atención personalizada respectivamente.

Según los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Piura, el valor afectivo de servicio en la biblioteca es bueno, pues la mayoría de estudiantes, manifestaron estar contentos y satisfechos con la atención que reciben y pocos fueron los que dieron respuestas negativas. Entendiéndose, como que la gestión de servicio de biblioteca del IESPP, es de calidad.

Tabla 3

Valor afectivo del servicio y calidad educativa

Rho de Spearman		Valor afectivo del servicio
Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	0,568**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 3 revelaron que existe una relación significativa entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es **P=0.000**, siendo este menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$; es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre el valor afectivo de servicio y la calidad educativa.

También se observó en la prueba estadística de coeficiente de correlación Rho de Spearman $R= 0.568$, esto expresa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Esto evidencia, que la relación demostrada entre la dimensión valor afectivo y la segunda variable, es beneficiosa. Por consecuencia, el trato que se le brinda a los estudiantes que acuden a la biblioteca es bueno, ellos están formando parte de una educación de calidad.

4.1.2. Relación entre la biblioteca como espacio/lugar y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019.

Tabla 4

Biblioteca como lugar y espacio

Aspectos	Nunca		Muy pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Espacio de biblioteca diseñado para un ambiente de estudio y aprendizaje.	7	5,8%	28	23,3%	32	26,7%	27	22,5%	26	21,7%
2. La biblioteca cuenta con los servicios de seguridad.	2	1,7%	24	20,0%	43	35,8%	28	23,3%	23	19,2%
3. Se respetan las normas de comportamiento.	1	8,0%	4	3,3%	38	31,7%	47	39,2%	30	25,0%
4. La biblioteca cuenta con un mobiliario en buenas condiciones.	6	5,0%	50	41,7%	24	20,0%	20	16,7%	20	16,7%
5. La biblioteca tiene buena iluminación.	0	0,0%	7	5,8%	25	20,8%	51	42,5%	37	30,8%
6. La infraestructura se encuentra en condiciones óptimas.	0	0,0%	3	2,5%	22	18,3%	58	48,3%	37	30,8%
7. La biblioteca es un lugar limpio y ordenado.	0	0,0%	4	3,3%	24	20,0%	48	40,0%	44	36,7
8. Los espacios de la biblioteca están adaptados tanto para los trabajos individuales como para los grupales.	32	26,7%	45	37,5%	6	5,0%	10	8,3%	27	22,5%
9. Los espacios de la biblioteca están señalados según su finalidad uso.	44	36,7%	35	29,2	8	6,7%	14	11,7%	18	15,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

Los resultados de la tabla 04, demostraron que el 48.3% respondió que casi siempre la infraestructura de la biblioteca se encuentra en óptimas condiciones y finalmente un 39.2% manifestó que casi siempre se respetan las normas establecidas dentro del espacio bibliotecario. Dando a entender que, en cuestión a la biblioteca como lugar y espacio, los estudiantes están satisfechos y no presentan queja alguna.

Tabla 5

Biblioteca como espacio/lugar y la calidad educativa

Rho de Spearman		Biblioteca como espacio/lugar
Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	0,546**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

Los resultados de la tabla 5, demostraron que existe relación significativa entre la biblioteca como espacio/lugar y la calidad del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es $P=0.000$ es menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$ es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre las variables de estudio.

También se obtuvo la prueba estadística del Rho de Spearman $R = 0.546$, esto significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Esto evidencia, que la relación demostrada entre la dimensión en estudio y la segunda variable puede ser aprovechada positivamente.

Es necesario recalcar también que, la biblioteca como lugar y espacio es una de las dimensiones más valoradas para la comunidad estudiantil del Instituto Pedagógico de Piura, pues influye directamente en su avance y preparación académica. Es por ello, que biblioteca, debe contar con las características de infraestructura, diseño e implementación; de acuerdo las expectativas y exigencias de los estudiantes, para que su experiencia sea agradable y placentera. La biblioteca fortalece e influye positivamente en la formación e investigación de sus estudiantes, por consecuencia esta debe ser un lugar seguro y confortable; donde los estudiantes se sientan a gusto y muy cómodos al momento de estar en ella.

4.1.3. Relación entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.

Tabla 6

Control de información

Aspectos	Nunca		Muy pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los recursos informativos son relativamente actuales.	1	8,0%	50	41,7%	38	31,7%	26	21,7%	4	3,3%
2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información desde tu casa.	0	0,0%	34	28,3	10	8,3%	12	10,0%	4	3,3%
3. Poseen tanto materiales impresos, como electrónicos, revistas, informes, etc. para todos los estudiantes.	5	4,2%	62	51,7%	26	21,7%	16	13,3%	10	8,3%
4. La información que necesito siempre está disponible cuando la necesito.	2	1,7%	22	18,3%	65	54,2%	23	19,2%	7	5,8%
5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	20	16,7%	53	44,2%	20	16,7%	21	17,5%	6	5,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

En la tabla 6 se evidenció que el 51.7% del total de encuestados manifestó que muy pocas veces la biblioteca posee materiales impresos, electrónicos, revistas, informes para todos los estudiantes. Asimismo, el 44,2% afirmó que muy pocas veces el equipamiento de la biblioteca les permite tener un acceso fácil a la información que necesitan.

El control de información de una biblioteca es uno de los aspectos más importantes para llevar a cabo un servicio de calidad, sin embargo, según los resultados obtenidos en la presente investigación, este es un punto débil para la biblioteca y se necesita establecer de inmediato propuestas de mejora. Esto ayudará a que los estudiantes que acuden constantemente a la biblioteca mejoren su experiencia y estén más satisfechos.

Tabla 7

Control de la información y la calidad educativa

Rho de Spearman		Control de la información
Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	0,404**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los datos de la tabla 7, manifestaron que existe relación significativa entre el control de la información y la calidad del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es **P=0.000** es menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$ es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre el control de información y la calidad educativa.

Del mismo modo, se observó la prueba estadística de Rho de Spearman un $R = 0.404$, lo que significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las variables de estudio. El control de la información es muy importante, sobre todo en una biblioteca de una institución educativa de estudios superiores, esto permite mantener una mejor administración de la biblioteca y que la bibliografía esté lista y ordenada, para cuando los alumnos la necesiten. Este aspecto hace la calidad educativa del Instituto vaya mejorando.

Así también es primordial mencionar, que el control de la información de la biblioteca es muy necesario para que los asistentes encargados de atender y brindar toda la información de ayuda bibliotecaria, pueden mantener una estabilidad en la información de los libros, un registro actual de la bibliografía; haciendo más eficiente su trabajo y por ende brinden una mejor atención a los usuarios. Lo que ayudaría a que los alumnos, obtengan una buena experiencia con la biblioteca y acuden casi siempre a ella.

4.1.4. Relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.

Tabla 8

Satisfacción estudiantil

Aspectos	Nunca		Muy pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1. La información impartida por el docente llega a Ud. de forma clara y concisa.	0	0,0%	8	6,7%	37	30,8%	55	45,8%	20
2. El docente despierta en Ud. el deseo de investigar más sobre el tema estudiado en clase.	10	8,3%	50	41,7%	48	40,0%	11	9,2%	1	8,0%
3. Los materiales que usa el docente facilitan su aprendizaje.	0	0,0%	6	5,0%	51	42,5%	48	40,0%	15	12,5%
4. El docente realiza clases de formas didáctica y utiliza la tecnología.	0	0,0%	9	7,5%	55	45,8%	37	30,8	19	15,8%
5. Ud. hace uso de la biblioteca virtual y física para llevar a cabo las clases.	10	8,3%	37	30,8%	48	40,0%	23	19,2%	2	1,7%
6. El personal del Instituto es siempre solidario.	0	0,0%	2	1,7%	52	43,3%	46	38,3%	20	16,7%
7. Se mantiene la disciplina y el respeto entre estudiantes, personal administrativo, docentes y personal de servicio.	0	0,0%	0	0,0%	18	15,0%	74	61,7%	28	23,3%
8. Respeta Ud. las normas de convivencia y las reglas impuestas por el Instituto Pedagógico.	0	0,0%	0	0,0%	15	12,5%	71	59,2%	34	28,3%
9. Las aulas están en condiciones óptimas para llevar a cabo las clases.	0	0,0%	8	6,7%	64	53,3%	27	22,5%	21	17,5%
10. El material con el que está construido el Instituto es seguro.	0	0,0%	1	8,0%	18	15,0%	78	65,0%	22	18,3%
11. Los servicios básicos del Instituto cumplen con sus expectativas	1	8%	10	8,3%	70	58,3%	30	25,0%	9	7,5%
12. Las aulas son amplias, tienen buena iluminación y ventilación.	1	8%	6	5,0%	70	58,3%	24	20,0%	19	15,8%

13. Desarrolla Ud. proyectos curriculares.	0	0,0%	16	13,3%	70	58,3%	29	24,2%	4	3,3%
14. Su intención es ejercer su profesión al servicio de los demás.	0	0,0%	1	8%	21	17,5%	54	45,0%	44	36,7%
15. La carrera que estudia actualmente forma parte de su autorrealización	0	0,0%	0	0,0%	28	23,3%	50	41,7%	42	35,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

Los resultados de la tabla 8, demostraron que el 45,8% de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre el docente sabe llegar a ellos de forma clara y concisa en cada clase, el 61,7% dijo que casi siempre se mantiene la disciplina y el respeto entre todos los miembros del Instituto y el 65% afirmó que casi siempre el material con el que está construido el Instituto es seguro.

La satisfacción estudiantil es una de los aspectos claves para medir la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Público de Piura y de acuerdo a los datos recolectados mediante el cuestionario aplicado a los estudiantes de Educación Inicial, estos se encuentran muy satisfechos académicamente hablando.

Es muy importante que la satisfacción en los estudiantes siempre sea alta, porque ellos son la razón de ser una Institución educativa, por ende; no se debe menospreciar y siempre se tiene que estar pendiente de ello, para mantenerlo en el tiempo.

Tabla 9

Satisfacción estudiantil y la gestión del servicio

Rho de Spearman		Gestión del servicio de biblioteca
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0,519**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

En los resultados de la tabla 9, se evidenció que existe una relación significativa entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es $P=0.000$ es menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$ es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre la dimensión mencionada y la primera variable.

Además, se observó en la prueba estadística de Rho de Spearman es de $R=0.519$, esto significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las variables de estudio. La satisfacción estudiantil permite en cierto modo, medir la gestión de servicio de la biblioteca del Instituto Superior Público de Piura, ya que al relacionarse directamente ayuda a saber si la biblioteca está cumpliendo eficientemente con su función como ente de apoyo a la educación profesional que se brinda dentro del Instituto.

Por último, se consideró importante conocer la satisfacción estudiantil del Instituto en función a la gestión de servicio de biblioteca, ya que, en base a esto, se pueden tomar propuestas de mejora y solución a algunos problemas que se presenten en la relación biblioteca- comunidad estudiantil.

4.1.5. Relación entre el nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.

Tabla 10

Nivel de aprendizaje

Aspectos	Nunca		Muy pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Conoce Ud. los enfoques de la comprensión lectora	2	1,7%	5	4,2%	61	50,8%	40	33,3%	12	10,0%
2. Conoce Ud. los criterios para argumentar sobre un determinado tema	0	0,0%	10	8,3	63	52,5%	37	30,8%	10	8,3%
3. Conoce Ud. los procedimientos para hacer una investigación.	0	0,0%	35	29,2%	50	41,7%	22	18,3%	13	10,8%
4. Se capacita, informa y actualiza sobre los constantes cambios respecto a su profesión.	0	0,0%	7	5,8%	60	50,0%	38	31,7%	14	11,7%
5. Se comunica con sus maestros y compañeros con total facilidad	0	0,0%	0	0,0%	40	33,3%	64	53,3%	16	13,3%
6. Ud. es responsable y tolerante.	0	0,0%	0	0,0%	8	6,7%	75	62,5%	37	30,8%
7. Le gusta trabajar en equipo.	0	0,0%	13	10,8%	44	36,7%	30	25,0%	33	27,5%
8. Ud. logra todo lo que se propone	0	0,0%	0	0,0%	40	33,3%	56	46,7%	24	20,0%
9. En el instituto realizan programas de apoyo social (actividades filantrópicas)	2	1,7%	29	24,2%	56	46,7%	21	17,5%	12	10,0%
10. En el instituto llevan a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura.	2	1,7%	30	25,0%	57	47,5%	20	16,7%	11	9,2%
11. Realiza Ud. actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres.	0	0,0%	6	5,0%	45	37,5%	47	39,2%	22	18,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

En la tabla 10 de esta investigación, se evidenció que sólo el 31,7% del total de encuestados manifestaron que casi siempre se capacita, informa y actualiza sobre los cambios de su profesión, el 52,5% afirmó que sólo a veces

conoce los criterios para argumentar un determinado tema, y sólo el 33,3% dijo que casi siempre conoce los enfoques de la comprensión lectora. El nivel de aprendizaje de los estudiantes, es muy importante en su formación académica, siendo los resultados en este caso un poco desfavorables tanto para el futuro profesional de los estudiantes como para el IESPP.

Tabla 11

Nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca

Rho de Spearman		Gestión del servicio de biblioteca
Nivel de aprendizaje	Coefficiente de correlación	0,569**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 11, demostraron que sí existe relación significativa entre el nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es $P=0.000$ es menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$ es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre las variables de estudio.

Así también, se observó que, la prueba estadística de Rho de Spearman $R = 0.569$ esto significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Estos resultados demostraron que nivel de aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, tiene mucho que ver con la buena o mala gestión de servicio que se brinda en la biblioteca de esta casa de estudios superiores.

Es por ello, que se debe priorizar una buena gestión de biblioteca, para que la comunidad estudiantil de futuros profesionales mantenga un buen nivel de conocimientos y un alto nivel de aprendizaje a largo plazo, con la finalidad de que cuando egresen aporten en beneficio de la sociedad.

4.1.6. Situación en la que se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura-2019.

Tabla 12

Información clara y concisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	8	6,7	6,7	6,7
A veces	37	30,8	30,8	37,5
Casi siempre	55	45,8	45,8	83,3
Siempre	20	16,7	16,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 12, demostraron que el 45,8% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre reciben información clara y concisa por parte del docente al momento de dictar su clase. Asimismo, sólo el 6.7% afirmó que muy pocas veces la información impartida por el docente, llega de manera clara y concisa hacia ellos.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos reciben buena información por parte de la plana docente, que las clases son concisas y centradas y los temas llegan a ser entendidos por la mayoría de los alumnos.

Es por esta razón que, se consideró que la educación por parte de la plana docente en el Instituto Público de Piura es bastante aceptada por la comunidad estudiantil del mismo, motivo porque el cual se puede afirmar que la situación actual de la calidad educativa del Instituto Superior Público de Piura es favorable.

Tabla 13

Uso de la biblioteca para las clases

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	8,3	8,3	8,3
Muy pocas veces	37	30,8	30,8	39,2
A veces	48	40,0	40,0	79,2
Casi siempre	23	19,2	19,2	98,3
Siempre	2	1,7	1,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los datos de la tabla 13, manifestaron que el 40,0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces hacen uso de la biblioteca para llevar a cabo las clases. Del mismo modo, el 30.8% afirmó que muy pocas veces hacen uso de la biblioteca para trabajar sus clases académicas.

Tales resultados fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales exhibieron en su mayoría que sólo a veces y muy pocas veces hacen uso de la biblioteca como ente de apoyo para trabajar o desarrollar sus clases. Esta información permitió conocer que la biblioteca en el Instituto, no es primordial en el proceso de aprendizaje y formación técnico profesional.

Lo que demostró que la calidad educativa por parte de la gestión de biblioteca del Instituto Público de Piura, no es muy aceptada por la comunidad estudiantil, por lo que se consideró que la situación actual de la calidad educativa del Instituto Superior Público de Piura, no es favorable en este sentido.

Tabla 14

Buenas condiciones de las aulas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	8	6,7	6,7	6,7
A veces	64	53,3	53,3	60,0
Casi siempre	27	22,5	22,5	82,5
Siempre	21	17,5	17,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 14, se observó que el 53,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces las aulas en las que ellos estudian están en buenas condiciones. Por otro lado, el 6,7% manifestó que muy pocas veces las aulas se encuentran en buenas condiciones para estudiar.

Dichos resultados obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, manifestaron en su mayoría que sólo a veces y muy pocas las aulas se encuentran en condiciones óptimas para llevar a cabo las clases. La infraestructura y el equipamiento de las aulas en una casa de estudios superiores es muy importante, ya que son en esos espacios donde se llevan a cabo las sesiones de aprendizaje de los estudiantes. Sin embargo, no es el caso en el Instituto, ya que las condiciones en las que se encuentran las aulas actualmente no cumplen las expectativas de la comunidad estudiantil.

Lo anteriormente mencionado demostró la infraestructura de las aulas del Instituto Pedagógico Público de Piura, tiene algunas deficiencias y aspectos por mejorar, por ende, con respecto a este punto la situación actual de la calidad educativa del Instituto Superior Público de Piura, no es favorable.

4.1.7. Relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público Piura -2019.

Tabla 15

Gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa

Rho de Spearman		Gestión del servicio de biblioteca
Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	0,553**
	P-valor	0,000
	N	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

La tabla 15, demostró que existe una relación significativa entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad del Instituto Superior Pedagógico Público – 2019, según la prueba de correlación de Spearman la significancia es $P=0.000$ es menor al valor de significancia $\alpha = 0,01$ es decir, se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre las variables de estudio.

Además, se observó en la prueba estadística de Rho de Spearman $R = 0.553$; esto significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre las 2 variables de estudio propuestas. De esta manera, se manifestó que la gestión de servicio de biblioteca mantiene una fuerte relación con la calidad educativa en el Instituto Superior Pedagógico Público, ya que, a lo largo de la investigación, los resultados demostraron que la calidad educativa depende en gran parte de la forma como se lleva a cabo el servicio bibliotecario del Instituto.

Finalmente, se pudo interpretar que, si mejora la gestión de servicio de biblioteca, la calidad educativa también mejorará. Es decir, cada decisión que se tome a favor o en contra del servicio bibliotecario, afectará positiva o negativamente a la calidad educativa del IESPP, según sea el caso.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

Los resultados obtenidos por la entrevista aplicada a Blanca Anastacio y Mabel Córdova Lequernaqué, asistentes de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, demostraron que el trato que reciben los estudiantes que acuden a los servicios bibliotecario, es muy bueno; ya que los asistentes tratan en todo lo posible de generar confianza en ellos, tratándolo de una manera muy atenta, cortes y amable. Asimismo, les muestran total interés para atender sus requerimientos y entienden sus necesidades como alumnos, acotando que siempre les recomiendan la bibliografía que les podría ayudar a acelerar su proceso de búsqueda de información; con el propósito que estos queden satisfechos con la atención brindada.

Por otro lado, afirmaron que la biblioteca del Instituto está cumpliendo efectivamente con su función, de apoyo y soporte a la formación técnica profesional de los alumnos; ya que los docentes de todas las áreas en conjunto con MINEDU vienen trabajando con la bibliografía existente de la biblioteca, con el fin de que los alumnos cuenten con los libros necesarios para desarrollar los temas vistos en aula. También manifestaron que el ambiente de la biblioteca ha sido diseñado e implementando con las normas necesarias para usarse como tal, sin embargo, falta mucho por mejorar, ya que no cumplen con las expectativas de los usuarios.

Además, señalaron que la biblioteca se está actualizando constantemente en algunas áreas o especialidades y se han comprado libros con la aprobación de los docentes, así como también han tenido una adquisición de PROCALIDAD. Del mismo modo, añadieron que actualmente solo cuentan con libros físicos, pero se está implementando una nueva plataforma virtual rigiéndose a las normas de MINEDU, pero aún no está completa por ende todavía no está funcionando.

Se consideró de suma importancia que la biblioteca cuente con libros virtuales, a través de una plataforma web bibliotecaria, donde puedan encontrar mucha información, no sólo de libros; sino también de revistas científicas, trabajos de investigación, etc.

Por otro lado, los asistentes manifestaron que la biblioteca no trabaja con ningún tipo de revistas y los libros físicos que poseen son los necesarios para satisfacer la demanda exacta de docentes, estudiantes y visitantes; sin embargo, aún faltan implementar algunas áreas como: historia, CTA y comunicación. Con respecto a la disponibilidad de información, acotan que siempre está disponible todo tipo de material que ellos tengan en biblioteca y no sólo para los estudiantes o personal interno; sino también para visitantes externos. Para terminar este punto, los asistentes encuestados añadieron que cualquier docente, alumno tanto interno como externo puede tener accesibilidad a los libros, sólo debe presentar su documento de identidad y ellos pueden ayudarlos a resolver cualquier duda, pues afirman estar capacitados y tener conocimiento de toda la bibliografía con la que cuenta la biblioteca donde trabajan.

De todo lo anteriormente mencionado, se pudo analizar que la gestión de servicio de biblioteca tiene muchas falencias y puntos débiles por mejorar. Determinando los problemas críticos en la dimensión de biblioteca/ como lugar y espacio, donde la infraestructura, la comodidad y la división de los espacios deben ser de acuerdo a las necesidades de la comunidad estudiantil del Instituto, sin embargo, esto no es así. Asimismo, con la otra dimensión, mencionada como control de información, no tienen un sistema web para llevar a cabo su base de datos de libros, no tienen muchos ejemplares de libros, les falta equipos actualizados, una biblioteca virtual y un personal más preparado y mejor capacitado. Por ende, se puede interpretar que la gestión de servicio de biblioteca del Pedagógico de Piura, es muy deficiente y poco competente para la era de la educación globalizada en la que se vive actualmente.

V. DISCUSIÓN

Se presentó como objetivo principal; determinar la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico, Piura-2019. Para lo cual se utilizaron instrumentos como; un cuestionario de escala de Likert aplicado a los 120 estudiantes de Educación Inicial del IESPP y una guía de entrevista aplicada a los 2 asistentes de biblioteca, cuyo fin fue recolectar datos sobre las dimensiones de la gestión del servicio de biblioteca. Por otro parte, también se aplicó un segundo cuestionario, a los 120 estudiantes de Educación Inicial del IESPP, para recopilar información sobre la calidad educativa que prevalece actualmente en el Instituto; obteniendo los resultados que se discuten a continuación:

El *primer objetivo específico*, que fue: identificar la relación que existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura-2019. Dos Santos (2016) definió al valor afectivo de servicio como el concepto que vincula la percepción de los usuarios en la forma en que los colaboradores desarrollan la atención, donde se espera que cumplan con las condiciones para generar confianza y seguridad en los usuarios. Dicho concepto se relaciona con los resultados expuestos en la tabla 2 de la presente investigación, ya que el 41.7% de estudiantes encuestados respondieron que casi siempre el personal muestra buena disposición en brindarles una atención personalizada y un 48.3% afirmó que casi siempre el personal muestra fiabilidad al momento de atender sus necesidades de información. Por todo lo anteriormente expuesto, es muy importante que se mantenga un buen servicio en cualquier tipo de biblioteca. En el caso del IESPP, esto no es un inconveniente, pues los estudiantes que acuden a la biblioteca afirmaron que la gestión de servicio es buena y cumple con sus expectativas.

Por otro lado, Medina (2018), investigó sobre la percepción de los estudiantes en el servicio de la biblioteca de una Institución Educativa de Secundaria y concluyó que sí existe una destacada correlación positiva y notable entre la gestión del servicio de biblioteca y la percepción que tienen los estudiantes. Así también, Reyes (2018) concluyó que, la función de un bibliotecario, requiere no solamente de vocación de servicio; sino también de un talento especial que incluya la identidad y el compromiso con la tarea para atender afectivamente a los usuarios. Tales investigaciones, se asemejan a los resultados encontrados en esta investigación, pues en la tabla 2, el 45% del total de encuestados expuso que casi siempre el personal comprende sus necesidades; el 42,5% afirmó que casi siempre quedan satisfechos con la atención que reciben.

Fue necesario exponer también los resultados redactados en el informe descriptivo de la guía de entrevista, los cuales son semejantes y mediante ellos se demostró que el trato que reciben los estudiantes que acuden a los servicios bibliotecario, es muy bueno; puesto que los asistentes los tratan de una muy atenta, cortés y amable; mostrándoles total interés cuando atienden sus requerimientos y necesidades como alumnos. Según los resultados expuestos, el valor afectivo del servicio que se brinda en la biblioteca del Instituto en estudio, es de calidad y así lo exponen tanto los asistentes como los estudiantes encuestados. Estos resultados son positivos y favorecen a la gestión de biblioteca actual, la cual se significa que es de calidad.

Finalmente, se aprobó la primera hipótesis, que fue: existe una relación directa entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019. De acuerdo a los resultados de la Tabla 3, según la prueba de correlación Rho de Spearman fue de $R= 0.568$; es decir se demostró cuantitativamente que existe una alta relación entre el valor afectivo de servicio y la calidad educativa. De esto, se confirmó que, el valor afectivo del servicio tiene influencia en la calidad educativa de los estudiantes; es decir si el servicio es de calidad, la calidad educativa también lo será y de igual manera si fuera en caso contrario.

En cuestión al *segundo objetivo específico*, que fue: analizar la relación que existe entre la biblioteca como espacio/lugar y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019. La biblioteca como lugar/espacio, está relacionada con la identidad que debe tener una biblioteca refiriéndose a los ambientes, los cuales deben ser acogedores y amigables para que el investigador o visitante encuentre el clima propicio para lograr sus objetivos (Morillas, 2019). Este concepto se relaciona con los resultados encontrados en la tabla 4, los cuales demostraron que el 36.7% de estudiantes manifestaron que siempre el espacio de la biblioteca es un lugar limpio y ordenado, un 48.3% respondió que casi siempre la infraestructura de la biblioteca se encuentra en óptimas condiciones. Es muy importante establecer que el ambiente de una biblioteca, refiriéndose al aspecto físico como lugar y espacio debe siempre ser el mejor; cumpliendo con los estándares de calidad; como son las ISO 9000 y la EFQMM. Cuya finalidad es que, el usuario, ya sea externo o interno de cualquier Institución pública o privada de educación superior, media, primaria o inicial se sienta cómodo, tranquilo y a gusto al momento de leer un libro.

Por otro lado, Paredes y Pérez (2018), en su trabajo de investigación concluyeron que de acuerdo a las metodologías que más aplican las universidades para medir la calidad de la gestión en biblioteca son las ISO 9000 y sus derivadas y la denominada EFQM, las que evalúan los aspectos de calidad en cuestión a infraestructura, limpieza del ambiente, orden, buen equipamiento y parámetros de seguridad para los usuarios. Esto, difiere a lo expuesto a los resultados de algunos ítems de la tabla 4, donde el 41,7% del total de encuestados manifestaron que muy pocas veces la biblioteca cuenta con mobiliario en óptimas condiciones y el 37,5% dijo que muy pocas veces los espacios de la biblioteca están adaptados tanto para los trabajos individuales como para los grupales. Del mismo modo, en la guía de entrevista los resultados encontrados expusieron que el ambiente de la biblioteca tiene muchas deficiencias por mejorar, ya que aún no se logran cumplir con las expectativas de los usuarios. En este punto, se observó una relación entre los resultados de las tablas descriptivas y los del informe de la guía de entrevista, lo que dio a entender que tanto los estudiantes como los asistentes de biblioteca, concuerdan en que existen deficiencias y debilidades que deben trabajar.

Finalmente, se aprobó la segunda hipótesis, que fue: existe una relación directa entre la biblioteca como espacio/lugar de la biblioteca y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019. Según, los resultados de la Tabla 5, el valor del coeficiente de correlación de Spearman fue de $R= 0.546$; lo que significa que existe una significativa correlación positiva moderada entre la biblioteca como lugar /espacio y la calidad educativa. Dicha hipótesis dio a entender que, si la biblioteca como lugar y espacio tiene mejoras, la calidad educativa también mejorará, ya que la biblioteca es un ente de apoyo para la formación académica, el cual debe ser de calidad para que los estudiantes se sientan motivados a visitarla y por consecuencia mejoren su aprendizaje.

Continuando con el tercer objetivo específico, el cual fue: definir la relación que existe entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019. Control de la información; se refiere a la calidad de los materiales, sean impresos, digitales o electrónicos; en términos de actualidad-vigencia o accesibilidad, más allá del soporte que se utiliza. Además, evalúa la utilidad de la web, como unidad de información, que puede aportar otras alternativas más variadas al estudiante e investigador. (Narváez y Devia, 2018). Los resultados encontrados difieren a lo dicho por el autor anterior, ya que en la tabla 6 se evidenció que el 51.7% del total de encuestados manifestó que muy pocas veces la biblioteca posee materiales impresos, electrónicos, revistas, informes para todos los estudiantes. Asimismo, el 44,2% afirmó que muy pocas veces el equipamiento de la biblioteca les permite tener un acceso fácil a la información que necesitan. Dando a entender que la biblioteca, en cuestión a este punto, tiene deficiencias, lo que mantiene insatisfechos a sus usuarios.

Martínez (2018), en su investigación concluyó que hubo una total aceptación a la propuesta de realizar un diseño e implementación de un sistema web, con el fin de lograr una seguridad extrema y mejor manejo de los libros del Instituto investigado. Asimismo, Olaya (2018) en su trabajo de investigación, concluyó que la mayor parte de los alumnos no se encuentran satisfechos con la eficiencia del servicio de biblioteca en cuestión al control rústico de información que tienen actualmente en la biblioteca de su centro de estudios; y que en tal sentido es

pertinente implementar un sistema automatizado “sistema web” que mejore la calidad del servicio. Estos antecedentes, se relacionan a los obtenidos en los resultados de la tabla 6, donde sólo el 5,0% del total de encuestados, dijo que siempre el equipamiento es moderno, permitiendo un acceso rápido a la biblioteca y el 8.3% añadió que siempre poseen tanto materiales físicos como electrónicos, También fue necesario reforzar la información con los resultados de la guía de entrevista, los cuales demostraron que los asistentes de la biblioteca no trabajan con ningún tipo de información online y sólo poseen material físico. El control de información de una biblioteca, es la principal razón de ser de la misma, ya que se debe localizar rápidamente la bibliografía, obtener una ubicación exacta de los libros y manejar un control de inventarios. Y de acuerdo a lo expuesto, los asistentes de la biblioteca y los estudiantes, son conscientes de que tienen problemas para mantener un control adecuado de la información, ya que no lo hacen bajo un sistema computarizado que facilitaría todo el proceso y lo haría más rápido

Por otro lado, *se aprobó la tercera hipótesis; que fue: existe una relación directa entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019*, ya que en la tabla 7, se demostró que existe relación significativa entre el control de la información y la calidad del Instituto Superior Pedagógico, en base a la prueba de correlación de Spearman que fue de $R= 0.404$. Dando a entender que, si el control de información de la biblioteca es manejado correctamente, la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, también se verá beneficiada.

Siguiendo con el *cuarto objetivo específico*, el cual fue: explicar la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019. La OCDE (2015) definió la satisfacción estudiantil como el bienestar que perciben los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas. Asimismo, los resultados de la presente investigación, concuerdan con la teoría ya antes mencionada; ya que en la tabla 8, el 45,8% de encuestados afirmaron que casi siempre el docente si sabe llegar a ellos de forma clara y concisa en cada clase.

Asimismo, el 61,7% dijo que casi siempre se mantiene la disciplina y el respeto entre todos los miembros del Instituto y el 65% afirmó que casi siempre el material con el que está construido el Instituto es seguro. De este modo, se comprobó que, tanto la teoría como los resultados obtenidos en la práctica bajo el cuestionario aplicado en el Instituto, guardan relación. De la misma manera, se corroboró que las expectativas de los estudiantes si son cubiertas y que existe una alta satisfacción estudiantil.

Por otro lado, los resultados de la investigación de Cáceres (2017), concluyeron que, tanto los docentes como los estudiantes están satisfechos con el servicio que brinda la biblioteca en su centro de estudios. Tales resultados difieren a los encontrados por la investigación, los cuales en la tabla 8, dicen que 41.7%, del total de encuestados expusieron que muy pocas veces el docente despierta en ellos el deseo de investigar; el 43.3% dijo que sólo a veces el personal del Instituto es solidario y el 15.8 manifestó que siempre las aulas son amplias y tiene buena ventilación e iluminación. Es de mucha relevancia, aclarar que la satisfacción estudiantil en el IESPP, fue evaluada bajo múltiples aspectos, como estrategias educativas, trato respetuoso en la institución y la infraestructura del instituto; todo ello con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes con respecto a la gestión de servicio de biblioteca. Por los últimos resultados, no se puede negar que existe la posibilidad de proponer estrategias para incrementar la satisfacción estudiantil, mejorando la gestión de servicio de biblioteca.

Para terminar, *se aprobó la cuarta hipótesis* que fue: existe una relación directa entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019; esto de acuerdo a los resultados de la tabla 9, que evidenciaron que la prueba de correlación de Spearman fue de $R= 0.519$; lo que significa que existe una relación significativamente alta entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca. Cuya hipótesis sirvió como referencia para medir la relación de ambas variables; donde se conoció que tanto la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca, son muy importantes y siempre se deben trabajar a la par, ya que la situación de una afecta directamente a la otra.

En cuestión al *quinto objetivo específico*, que fue: definir la relación que existe entre el nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019. Sarmiento (2016), señaló que el nivel de aprendizaje, es el grado de conocimientos adquiridos por un estudiante, tanto de nivel cognitivista, como conductista y constructivista. Refiriéndose, al objetivo final para lo cual serán utilizados los conocimientos inculcados por los educadores. El concepto anterior, no guarda relación con los resultados encontrados en la tabla 10 de esta investigación, pues se evidenció que sólo el 31,7% del total de encuestados manifestaron que casi siempre se capacita, informa y actualiza sobre los cambios de su profesión, el 52,5% afirmó que sólo a veces conoce los criterios para argumentar un determinado tema, y sólo el 33,3% dijo que casi siempre conoce los enfoques de la comprensión lectora. Este concepto es claro, al referirse sobre el nivel de conocimientos que puede tener un estudiante a lo largo de su formación académica y de acuerdo a lo obtenido a través de la recolección de datos, se evidenció que el nivel de aprendizaje de los estudiantes encuestados es bajo ya que así lo manifestaron ellos en la encuesta que se les aplicó, siendo este un aspecto negativo y recomendable para proponer mejoras urgentes en el Instituto.

Córdova (2019), concluyó que el nivel de aprendizaje se mide en base al producto educativo, satisfacción del estudiante, gestión de los recursos humanos y pedagógicos y la metodología educativa. De este modo, tanto el concepto del nivel de aprendizaje como los resultados encontrados por otros investigadores, no se alinean a los encontrados en la presente investigación, ya que los resultados de la tabla 10, expusieron que sólo el 9.2% del total de encuestados dijeron que siempre el Instituto lleva a cabo actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura, el 10% siempre conoce enfoques de comprensión lectora y un 10.8% siempre conoce procedimientos de realizar una investigación. La causa de este problema, pueden ser muchos factores, que van desde la poca costumbre de asistir a la biblioteca, bajo o nulo interés por investigar por cuenta propia, no tener el hábito de la lectura hasta un mal servicio de biblioteca, un ambiente no propicio y falta de implementación de material informativo.

Para finalizar, se aprobó la quinta hipótesis, la cual fue: existe una relación directa entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019, dicha suposición fue comprobada en base a los resultados de la tabla 11, donde la prueba estadística de Rho de Spearman fue de $R=0.569$, demostrándose con ello que el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio guardan una alta relación. Es decir, si el servicio de biblioteca mejora, esto se verá reflejado positivamente en el nivel de aprendizaje de los estudiantes del IESPP.

El sexto objetivo específico, el cual fue: establecer la situación en que se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019. La calidad educativa, fue definida por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) como el éxito de lograr en los estudiantes un aprendizaje que dure para toda la vida, considerando factores esenciales como: docentes bien formados y motivados, contenidos pertinentes de acuerdo con el grado de estudio, entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y el fortalecimiento de la innovación y creatividad en los educandos para que estos asimilen el cambio en sus sociedades.

Tal concepto mantiene similitud a lo encontrado en la tabla 12, las cuales demostraron que el 45,8% del total encuestados casi siempre reciben información clara y concisa por parte del docente al momento de dictar su clase. Sin embargo, en la tabla 13, se manifestó que el 40,0% del total de estudiantes afirmaron que a veces hacen uso de la biblioteca para llevar a cabo las clases. Tales resultados obtenidos luego de encuestar a los estudiantes del Instituto, dieron a entender que la calidad educativa que maneja el IESPP, se mantiene moderadamente para el bienestar de los futuros profesionales en formación; pero aún tiene mucho por mejorar en cuestión a la educación de la mano con la investigación y el hábito de la lectura. De la misma forma, Torres (2017), concluyó en su trabajo de investigación, que los docentes están satisfechos por los resultados de su alumnado y se sienten motivados a seguir esforzándose para brindar la mejor enseñanza, además llevan una buena relación con sus alumnos y ellos demuestran compromiso con su formación. Tal antecedente guarda similitud a los encontrados en la presente investigación, pues en la Tabla 12, señaló que sólo el 6.7% de los

encuestados afirmaron que muy pocas veces reciben información clara y precisa por parte de plana docente. Bajo estos resultados, la variable de calidad educativa, fue medida bajo dos dimensiones, como son la satisfacción estudiantil y el nivel de aprendizaje, cuyos conceptos estuvieron basados en autores experto en el tema. De los cuales, se rescataron algunas debilidades para mejorar; como son la infraestructura del Instituto, incrementar la frecuencia de visitas que los estudiantes realizan a la biblioteca, aumentar los trabajos de investigación académicos, etc.

Por último, se aprobó la sexta hipótesis, la cual fue: la situación actual de la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Piura, se encuentra en una situación favorable. De acuerdo, a los resultados obtenidos en la tabla 12, pues el 45.8% del total de encuestados casi siempre recibe información clara y precisa de parte de los docentes; siguiendo con la tabla 13, el 1.7% de encuestados dijo que siempre usan la biblioteca para realizar sus clases, y en la tabla 14, el 53% manifestó que a veces las aulas se encuentran en buenas condiciones. Tales resultados demostraron que la suposición que se planteó sobre la calidad educativa es favorable; sin embargo, tiene algunos aspectos por mejorar para lograr que los alumnos estén totalmente satisfechos con lo que les ofrece el IESPP.

Finalmente, el *objetivo general* el cual fue: determinar la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico, Piura -2019. Orera y Fernández (2017) define la gestión de servicio de biblioteca, como el conjunto de actividades que se hacen para poner en marcha la atención de los servicios de la biblioteca universitaria, de tal modo que los usuarios vean satisfechas sus expectativas tanto a nivel material como del trato. Por otro lado, Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) definieron la calidad educativa, como el éxito de lograr en los estudiantes un aprendizaje que dure para toda la vida, considerando factores esenciales como: docentes bien formados y motivados, contenidos pertinentes de acuerdo con el grado de estudio, entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y el fortalecimiento de la innovación y creatividad en los educandos para que estos asimilen el cambio en sus sociedades. Asimismo, los resultados encontrados mediante le cuestionario

aplicado a los estudiantes, demostraron en la tabla 15, que existe una relación significativa entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad del Instituto Superior Pedagógico Público, según la prueba de correlación de Spearman, ya que la significancia fue $P=0.000$, siendo menor que el valor de significancia que es de $\alpha=0,01$; demostrándose cuantitativamente que existe una alta relación entre las variables de estudio. Por ende, si la gestión de servicio de biblioteca mejora, la calidad educativa del IESPP también mejorará, esta relación es muy buena para establecer estrategias de mejora en el Instituto, y debe ser aprovechada al máximo para bienestar y prosperidad de todos

Del mismo modo, Arévalo (2017), en su trabajo de investigación concluyó que la gran mayoría de los estudiantes (aproximadamente el 83%) concuerdan en la necesidad de elaborar una guía orientada para ellos sobre el uso de bibliotecas virtuales con la finalidad de mejorar su proceso de aprendizaje e incrementar su nivel académico, mientras que un 85% de los mismos apoyan la implementación de una guía de uso del manejo de bibliotecas virtuales. Con respecto a este punto, se pudo recalcar que la gestión de una biblioteca, es muy compleja y está basada en las necesidades actuales de cada tipo de usuario. Del mismo modo, tiene gran influencia en la variable de calidad educativa, la cual fue considerada clave para llevar a cabo la investigación, siendo evaluados con varios indicadores que fortalecieron la minuciosa investigación.

Para terminar, *se aprobó la hipótesis general*, la cual se presentó de la siguiente manera: existe una relación directa entre la gestión de servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, 2019. Esta suposición fue aprobada mediante la correlación de Spearman, ya que la tabla 15, demostró que el valor de correlación fue de $R=0.553$. Lo cual, comprobó que ambas variables si tienen una alta relación y que cualquier ajuste o alteración que sufra una de estas, se verá afectada en la otra variable. Esto ayudó a centrarse de lleno en la biblioteca, para establecer cualquier mejora de calidad educativa en el IESPP.

VI. CONCLUSIONES

1. El valor afectivo del servicio de biblioteca se relaciona directamente con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, cuyo coeficiente de correlación de Spearman fue $R=0.568$. En cuestión a los aspectos como confianza en el personal, interés y empatía hacia los usuarios el valor afectivo del servicio en biblioteca es bueno; así lo manifestaron los estudiantes y los asistentes bibliotecarios. Por tal razón, si esta dimensión sufre alguna alteración, la calidad educativa se verá afectada directamente.
2. La Biblioteca como lugar y espacio se relaciona significativamente con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, siendo el coeficiente de correlación de Spearman $R = 0.546$. Teniendo en cuenta la funcionalidad, la comodidad del ambiente y la disponibilidad de espacios diferenciados; los estudiantes y los asistentes bibliotecarios, manifestaron que, aunque la biblioteca está diseñada correctamente, aún tienen detalles por mejorar.
3. El control de la información y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, mantienen una relación directa; ya que, el coeficiente de correlación de Spearman fue $R= 0.404$. Con respecto a la actualización y cobertura, recursos informativos, disponibilidad y accesibilidad de información, tanto los estudiantes como los asistentes de biblioteca expusieron que tienen una gran deficiencia, ya que no cuentan con un sistema computarizado y tampoco con libros virtuales; lo que afecta negativamente la calidad educativa.
4. La satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, se relacionan directamente, en base al coeficiente de correlación de Spearman de $R=0.519$. En cuestión a la satisfacción estudiantil establecida por los puntos como estrategias educativas, trato respetuoso, infraestructura del Instituto y la autorrealización de los alumnos, los estudiantes encuestados manifestaron estar satisfechos con la gestión de servicio de biblioteca que maneja el Instituto.

5. El nivel de aprendizaje mantiene una relación directa con la gestión de servicio de biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, con un coeficiente de correlación de Spearman de $R=0.569$. El nivel de aprendizaje, bajo los parámetros como conocimiento, destrezas/competencias y comportamiento de los estudiantes, no fue el mejor; ya que los encuestados en su mayoría proporcionaron los puntajes más bajos en la evaluación que se les aplicó. Basándose en este punto, la gestión de servicio de biblioteca afecta negativamente al nivel de aprendizaje.
6. La calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, de acuerdo a la satisfacción estudiantil y al nivel de aprendizaje, se encuentra en una situación favorable, así lo manifestaron los estudiantes encuestados. Por esta razón, el Instituto deben cumplir con las expectativas de los estudiantes, para que estos estén satisfechos. De la misma manera influirá en su nivel de aprendizaje, y en su futuro como docentes de la región.
7. La gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, mantienen una relación directa, con un coeficiente de correlación de Spearman de $R=0.553$. Esto, dio a entender que cualquier ajuste o cambio de mejora que se realice en la gestión de servicio de biblioteca va a influir y tener una consecuencia directa en la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar actividades, como capacitaciones, cursos y talleres para fortalecer las capacidades y competencias laborales del personal que atiende en biblioteca, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios. Tales actividades se desarrollarán con el apoyo del área Administrativa, Recursos Humanos y el compromiso de los asistentes de biblioteca y de los mismos estudiantes.
2. Rediseñar los ambientes y espacios de la biblioteca, con una mejor distribución de las zonas, implementación de mobiliarios y medidas de seguridad, para que el ambiente de la biblioteca sea más agradable, atractivo y confortable y los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado. Esto, se debe de realizar con el respectivo permiso de administración y contabilidad del Instituto.
3. Implementar un programa computarizado en la biblioteca, para mejorar y optimizar el control de la información de la misma. Esto, se realizará contratando un técnico informático externo para que desarrolle dicho programa. De la misma manera, se necesita del permiso de Administración y Contabilidad.
4. Evaluar trimestralmente a los usuarios de la biblioteca; con la finalidad de medir y mantener la satisfacción estudiantil de la gestión de servicio del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura. Para ello, se deben realizar breves encuestas de forma anónima, donde los usuarios respondan su grado de satisfacción y expongan sus necesidades no cubiertas.
5. Efectuar actividades integradoras entre los alumnos para crear un espacio de estudio, fomentar la investigación e incentivar el hábito de la lectura para mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes. Para esto, se debe solicitar permiso al área administrativa e informar a los estudiantes, docentes y asistentes de la biblioteca, para que todos puedan participar.

6. Evaluar y preparar constantemente a los docentes del Instituto Superior Pedagógico Público-Piura, para que la calidad educativa permanezca. Esto se realizará mediante exámenes teóricos y prácticos sobre la enseñanza que los docentes imparten a sus alumnos, claro está que este debe seguir el programa de formación profesional preestablecido por el Ministerio de Educación.

7. Mantener una buena gestión de servicio de biblioteca para que la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, sea favorable y sostenible a través del tiempo. Para ello, se deben efectuar estrategias, evaluaciones, capacitaciones, apoyo externo entre otras actividades, que aporten mejoras al área de la biblioteca y por ende a la calidad educativa.

VIII. PROPUESTA

Estrategias para mejorar la Gestión del servicio de biblioteca en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público- Piura, 2020.

1. Introducción

El servicio que se brinda a los usuarios de la biblioteca, debe ser completo y de calidad, considerando las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, la biblioteca necesita de un sistema que controle y facilite la organización, localización y la conservación del material y de otros recursos de información que tenga la biblioteca. Con el incremento en el uso de tecnologías y la globalización, todas las bibliotecas a nivel mundial han insertado el uso de diferentes estrategias y sistemas electrónicos para el control de datos.

Algunas de las cosas que les permiten encontrar con estos nuevos sistemas son: control adecuado de su información, como, por ejemplo, cantidad de libros, información de autores, control publicaciones serie y documentos audiovisuales disponibles para el préstamo. Las bibliotecas son un organismo de apoyo y comparten un común denominador; que es tener la capacidad de saber qué es lo que hay y donde está localizado.

En el caso de la biblioteca de IESPP, el control de datos o información se hace de forma rústica, es decir manualmente y esto delimita aspectos para el buen funcionamiento y el servicio que ofrece a sus usuarios. Por otro lado, la frecuencia en que los usuarios visitan o hacen uso de la biblioteca también es un punto clave, es por ello que se consideró realizar estrategias de marketing y actividades estratégicas que promuevan el mayor uso de la biblioteca. Además, los estudiantes recalcaron que tienen otro inconveniente con la cantidad de ejemplares de libros que tiene la biblioteca, ya que estos actualmente no satisfacen toda la demanda estudiantil.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Elaborar estrategias para mejorar la Gestión del servicio de biblioteca en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público- Piura, 2020.

2.2. Objetivos Específicos

- Mantener la atención de calidad a los usuarios de biblioteca para aprovechar toda la demanda estudiantil del Instituto Educación Superior Pedagógico Público- Piura.
- Mejorar el control de información de la biblioteca en Instituto de Educación Superior Pedagógico Público- Piura, 2020.
- Incrementar las estrategias de marketing de la biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Piura, 2020.
- Actualizar la bibliografía de la biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Piura, 2020.

3. Justificación

La presente propuesta se justifica principalmente en el planteamiento de estrategias para la gestión del servicio de biblioteca, que permitan mejorar el nivel de aprendizaje del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público- Piura, 2020. Esto se presentó en función a los resultados obtenidos en la presente investigación. En este sentido, se encontraron problemas y deficiencias en el control de información, dimensión de la primera variable, la cual afecta el nivel de aprendizaje de los estudiantes, dimensión relacionada a la calidad educativa. Siendo esta la razón por la cual se ha diseñado una propuesta de mejora para la biblioteca del IESPP.

Además, es importante recalcar que la propuesta está basada en estrategias tales como: implementar un sistema computarizado para el control de información, realizar charlas y capacitaciones para mejorar la atención a los usuarios, crear estrategias de difusión de marketing para promover el número de visitas de los usuarios a la biblioteca y finalmente incrementar la bibliografía, a través de la adquisición de libros.

4. Matriz de evaluación de los factores internos y externos

Con la finalidad de cumplir con el desarrollo de las estrategias y planes de mejora, se consideró necesario evaluar los factores tanto internos y externos de la biblioteca actual del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, para establecer estrategias en cuestión a la gestión de servicio de biblioteca. Para ello, se detalló la matriz de estrategias FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas):

5. Matriz de estrategias FODA de la biblioteca

F. Internos F. Externos	Fortalezas	Debilidades
	F1. Servicios de internet disponibles F2. Atención de calidad a los usuarios. F3. Infraestructura adecuada y segura F4. Cuenta con equipos modernos.	D1. Ausencia de una biblioteca virtual. D2. Ausencia de un programa o sistema computarizado que permita llevar un control de la información de la biblioteca. D3. Falta de libros de acuerdo a la demanda estudiantil.
Oportunidades	Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
O1. Apoyo del Estado peruano, a través del Ministerio de Educación. O2. La tecnología y las redes sociales. O3. Demanda estudiantil está en aumento.	Fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores. (F2,F3,F4,O1,03)	Creación de un sistema computarizado para el control de la información. (D2,D3,O2)
Amenazas	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
A1. Desastres naturales A2. Pandemias de enfermedades. A3. Burocracia de las autoridades públicas que abastecen a la biblioteca. A4. Corrupción de 0las organizaciones públicas.	Promocionar los servicios de la biblioteca a los usuarios. (F1, F5, A1, A2)	Reforzamiento de la bibliografía de la biblioteca. (D3, D2, A4 , A3)

6. Desarrollo de las estrategias

En el análisis de la matriz FODA, se expusieron (04) estrategias; las cuales están direccionadas a mejorar la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior, Piura. Estas estrategias, han sido reguladas bajo aspectos, como actividades a realizar, propuestas de documentos e informes, flujograma de procesos, personal responsable, cronograma de tiempo, perfil para el puesto, presupuesto de costos, viabilidad, mecanismo de control, presupuesto total y finalmente la evaluación de costo-efectividad. Todo ello, se detalló a continuación.

6.1. Estrategia FO; Fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores.

a) Descripción de la estrategia

La presente estrategia está direccionada a cumplir con el primer objetivo específico de la propuesta planteada, que es mantener la atención de calidad a los usuarios de la biblioteca para aprovechar toda la demanda estudiantil del Instituto Educación Superior Pedagógico Público- Piura. En este punto se detallarán las diferentes actividades que se deben desarrollar para cumplir con el objetivo propuesto, las cuales se detallan a continuación:

b) Tácticas

- Desarrollar un programa de capacitación de atención a los usuarios.
- Implementar un programa de Coaching.
- Agrupar equipos de trabajo para el desarrollo de proyectos relacionados a la atención al usuario.

c) Programa estratégico

El programa de capacitaciones se llevará a cabo entre el mes de enero y febrero de 2021, en las mismas instalaciones del Instituto de Educación Superior Público de Piura, siendo los participantes principales las personas designadas a la atención a los usuarios en la biblioteca (los asistentes de la biblioteca).

El programa de coaching será asignado para los asistentes de la biblioteca, y se realizará en conjunto con las capacitaciones en las instalaciones del mismo Instituto. Finalmente, la retroalimentación de los usuarios a cerca de lo aprendido en el tiempo que duraron las capacitaciones, se realizarán una agrupación de equipos de trabajo, con el fin de proponer proyectos de mejora en beneficio a los usuarios y en base a sus necesidades,

Tabla 16.

Cronograma de actividades de la atención de calidad a los usuarios

ACTIVIDADES	PERIODO								
	ENERO-2021				FEBRERO-2021				
	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Comunicar y solicitar el permiso a Gerencia para el desarrollo de las capacitaciones y del programa de coaching.	■								
2. Contactar y/o designar al capacitador para la tarea encomendada.		■							
3. Dar aviso al personal que atiende en biblioteca sobre las capacitaciones y el programa que se brindará.			■						
4. Asignar las instalaciones donde se llevarán a cabo las capacitaciones.				■					
5. Llevar a cabo la primera capacitación “Entendiendo las necesidades de los usuarios”, y el 1er acompañamiento de coaching.					■				
6. Llevar a cabo la segunda capacitación “Atención a usuarios difíciles y manejo de quejas”, y el 2do acompañamiento de coaching.						■			
7. Realizar una retroalimentación de las capacitaciones, mediante la agrupación de equipos de trabajo.							■		
8. Evaluación de los temas aprendidos (práctica y teoría) y la simulación del nuevo servicio ya con los asistentes capacitados.								■	

Fuente: *Elaboración propia.*

d) Modelos de documentos

Figura 1. Modelo de la solicitud de permiso

Piura, 04 de enero de 2021

SOLICITUD N°01-BIESPP-J.RR.HH-2021

Sr. Gerente General de la Biblioteca del Instituto de Educación Superior Público de Piura.
Presente.-

Asunto : *Solicito permiso para el desarrollo de las capacitaciones y del programa de coaching en las instalaciones del Instituto de Educación Superior Público de Piura*

De mi consideración:

Tengo el honor de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a su vez comentarle lo siguiente:

Con el fin, de fortalecer las competencias laborales de los colaboradores, quisiera desarrollar un programa de capacitación en temas relacionados a la atención al cliente, así como, implementar un programa de coaching.

Por ello, le solicito me conceda un permiso para desarrollar las actividades ya mencionadas en las instalaciones del Instituto de Educación Superior Público de Piura

Las capacitaciones, cuyos títulos serán “Entendiendo las necesidades de los usuarios” y “Atención a usuarios difíciles y manejo de quejas”, se desarrollarán en la cuarta semana del mes de enero y en la primera semana del mes de febrero, con una duración de 8 y 12 horas, respectivamente. En cuanto al programa de coaching, éste, también se desarrollará en la cuarta semana del mes de enero y en la primera semana del mes de febrero.

Con el desarrollo de estas actividades, se mantendrá y mejorará la atención al usuario, y de esta manera se aprovechará toda la demanda estudiantil del Instituto Educación Superior Pedagógico Público-Piura.

En espera de su atenta respuesta, me despido,

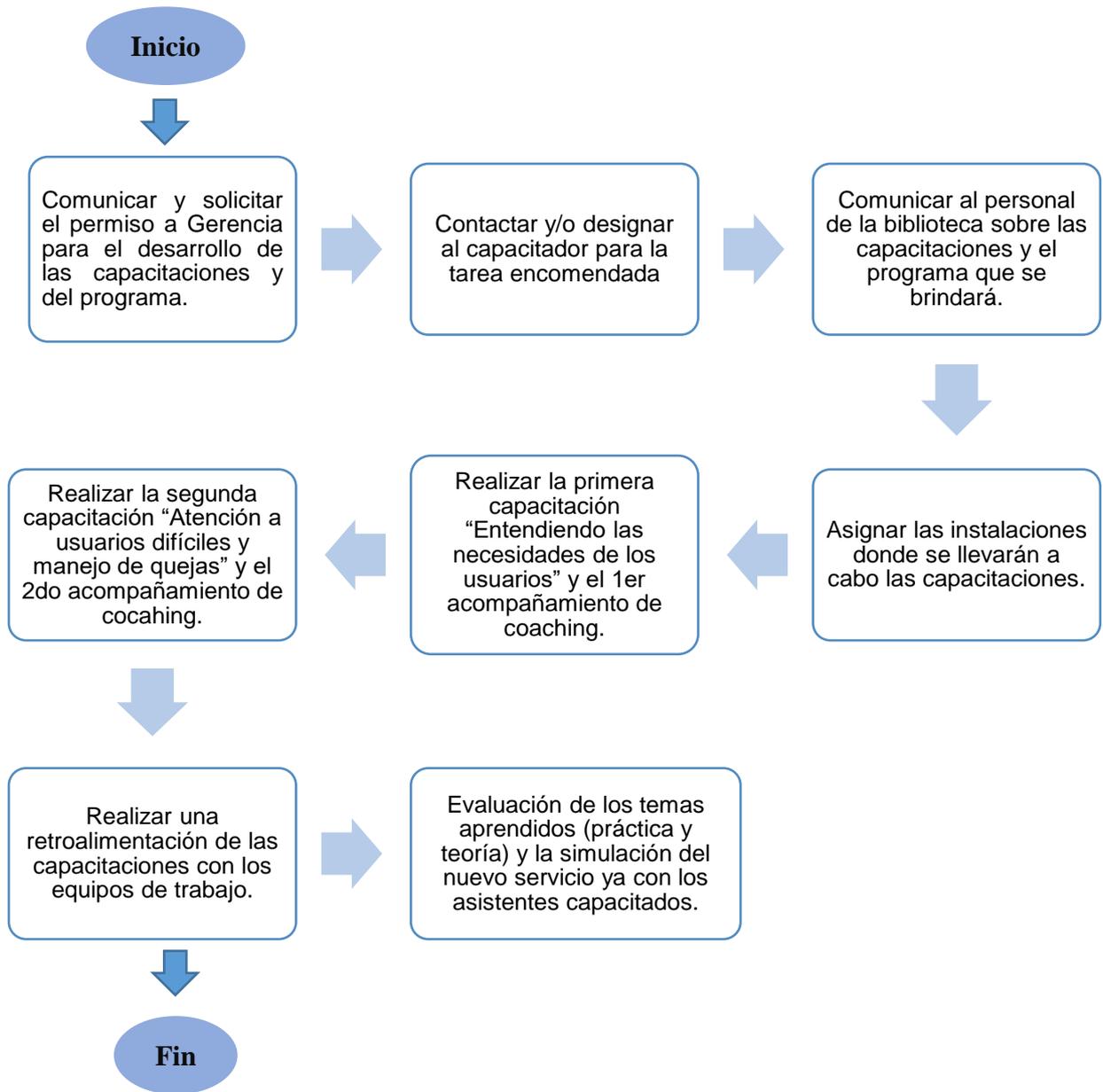
Atentamente,

Jefe de Recursos Humanos de la Biblioteca del Instituto de
Educación Superior Pedagógico Público de Piura

Figura 2. Test de evaluación de las capacitaciones

TEST DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	
1.	<p>Por favor, califica tu nivel de satisfacción para los siguientes aspectos. Responde a las opciones: Muy insatisfecho (MI), Insatisfecho (I), Neutral (N), Satisfecho (S), Muy Satisfecho (MS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del programa • Conocimiento del tema por parte del instructor • Instalaciones
2.	<p>¿Qué tan satisfecho estás con el material entregado durante el desarrollo del programa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy insatisfecho • Insatisfecho • Neutral • Satisfecho • Muy satisfecho
3.	<p>En una escala del 1 al 5, ¿qué tan difícil fue el programa de capacitación?</p>
4.	<p>¿Crees que la duración del programa fue lo suficiente buena para satisfacer tus expectativas de formación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
5.	<p>¿Te sentiste satisfecho después de concluir el programa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
6.	<p>Indica tres cosas que te beneficiaron del programa.</p>
7.	<p>¿El programa te brindó buenos aprendizajes prácticos y teóricos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
8.	<p>¿Aplicarías lo aprendido para el desarrollo de tus funciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No

e) Flujograma de procesos



f) Personal responsable



Requerimiento y aprobación de las capacitaciones y del programa

- Gerente General
- Personal de administración



Actividades de capacitación y de coaching

- 1 capacitador experto en atención y servicio
- 1 coach empresarial (Jefe de RR.HH)

g) Perfil deseado

En este punto se especificará las características que debe tener un colaborador para poder ser asignado a la atención directa con los usuarios en la biblioteca del IESPP. A continuación, se detallan:

PERFIL DEL ASISTENTE DE BIBLIOTECA

- Edad: 23 a 45 años/ Sexo: Indiferente.
- Con experiencia en atención bibliotecaria.
- Capacidad de escucha activa y entender las necesidades de los usuarios.
- Manejo de emociones (autocontrol).
- Claridad en la comunicación verbal.
- Empático.
- Conocimientos básicos de informática.
- Vocación de servicio.
- Sonreír es indispensable.
- Mucha paciencia.
- Disponibilidad para aprender.



h) Presupuestos

Tabla 17.

Materiales requeridos para las capacitaciones

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
Hojas Dina A-4	1 millar	s/. 12.00	s/. 12.00
Lapiceros	6	s/. 0.80	s/. 4.80
Papelotes	12	s/. 0.70	s/. 8.40
Plumones	4	s/. 3.00	s/. 12.00
Folder manila	4	s/. 1.00	s/. 4.00
Resaltadores	4	s/. 2.00	s/. 8.00
Impresión de hojas	50 hojas	s/. 0.10	s/. 5.00
			s/. 54.20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18.

Cofebreak para las capacitaciones

Alimentos	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Sándwich	10	s/. 2.00	s/. 20.00
Frujos	10	s/. 2.50	s/. 25.00
Galletas	10	s/. 1.00	s/. 10.00
Agua	10	s/. 1.50	s/. 15.00
			s/. 70.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19.

Honorarios del capacitador

Jornada semanal	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
1era capacitación	8 horas	s/. 70.00	s/. 560.00
2da capacitación	12 horas	s/. 70.00	s/. 840.00
			s/. 1,400.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20.

Presupuesto total de la primera estrategia

<i>Materiales</i>	<i>Cofebreak</i>	<i>Honorarios</i>	<i>Total</i>
s/. 54.20	s/. 70.00	s/.1, 400.00	s/. 1, 524.20

Fuente: *Elaboración propia*

i) Viabilidad

La implementación de la estrategia, fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores, es factible, debido a que los recursos económicos requeridos para su aplicación son accesibles; además, designar como coach empresarial al jefe de recursos humanos, permitirá ahorrar costos y tener mejores resultados a corto plazo, ya que, el coach conoce a los colaboradores y viceversa, generando un ambiente de confianza. Asimismo, la puesta en marcha de dicha estrategia, permitirá que los colaboradores refuercen sus competencias laborales, a fin de mantener y mejorar la atención brindada al usuario.

j) Mecanismo de control

- Nivel de aprendizaje de los colaboradores.
- Nivel de compromiso en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.

6.2. Estrategia DO; Creación de un sistema computarizado para el control de la información.

a) Descripción de la estrategia.

La presente estrategia se basa principalmente en crear un sistema computarizado, con la finalidad de mejorar el control de información de la biblioteca en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público- Piura, 2020.

b) Tácticas

- Contratar un especialista en informática.
- Reforzar los conocimientos en computación e informática.
- Aprovechamiento de herramientas tecnológicas (google drive).

c) Programa estratégico

Las actividades propuestas se llevarán a cabo entre el mes de marzo y abril del 2021, en las mismas instalaciones del Instituto de Educación Superior Público de Piura, con la finalidad de realizar un correcto control de información de la biblioteca. Para la contratación de un especialista en informática, que realice el diseño de un programa computarizado, primero se solicitará el requerimiento a administración. Asimismo, para reforzar los conocimientos en computación e informática, se realizará un taller práctico a los trabajadores de atención a los usuarios sobre computación e informática, para ello se usará el google drive.

Tabla 21.

Cronograma de actividades para crear un sistema computarizado

ACTIVIDADES	PERIODO								
	MARZO-2021				ABRIL-2021				
	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Realizar y entregar el requerimiento a administración para la contratación de un especialista en informática.	■								
2. Comunicarle al especialista en informática sobre el desarrollo de su principal función.		■							
3. Desarrollo del nuevo sistema computarizado.			■	■	■	■			
4. Realizar un taller práctico a los trabajadores de atención a los usuarios sobre computación e informática.					■	■			
5. Realizar otro taller práctico sobre el funcionamiento de herramientas tecnológicas y del nuevo sistema.							■		
6. Supervisar el uso correcto del nuevo sistema computarizado y de las herramientas tecnológicas.								■	
7. Evaluación de los talleres prácticos y de la simulación del nuevo sistema ya con los asistentes capacitados.								■	■

Fuente: *Elaboración propia.*

d) Modelo de documento

ANEXO N° 01 DEL PROCEDIMIENTO N° 001 -2021-IESPP/AB

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LOCACIÓN DE SERVICIO

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la contratación

Contratar temporalmente los servicios de un (01) profesional en computación e informática, para la creación de un sistema computarizado, a fin de tener un mayor control de la información.

2. Dependencia y/o área

Área de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógica Público de Piura.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios:	- Estudios técnicos o universitarios de la carrera de ingeniería de sistemas o informática.
Cursos y/o Programa de Especialización:	- Curso con un mínimo de 12 horas en desarrollo de sistemas computarizados.
Experiencia:	- Experiencia general mínima de dos (02) años en el sector público y/o privado.
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimientos técnicos: (A evaluarse en la Entrevista Personal) - Conocimiento en desarrollo web, aplicativos tecnológicos.
Habilidades o Competencias	- Cooperación. - Dinamismo. - Empatía.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principal función a desarrollar:

- Crear un sistema computarizado eficiente, que permita el registro de búsquedas de libros, por parte de estudiantes, docentes, personal administrativo y público en general. Asimismo, dicho sistema tiene que permitir el almacenamiento de la información en una base de datos.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Piura.
Contraprestación	S/ 1,600.00 (Mil seiscientos y 00/100 soles) durante el periodo que dure el desarrollo del sistema computarizado. Se calcula que se desarrollará durante 3 semanas.

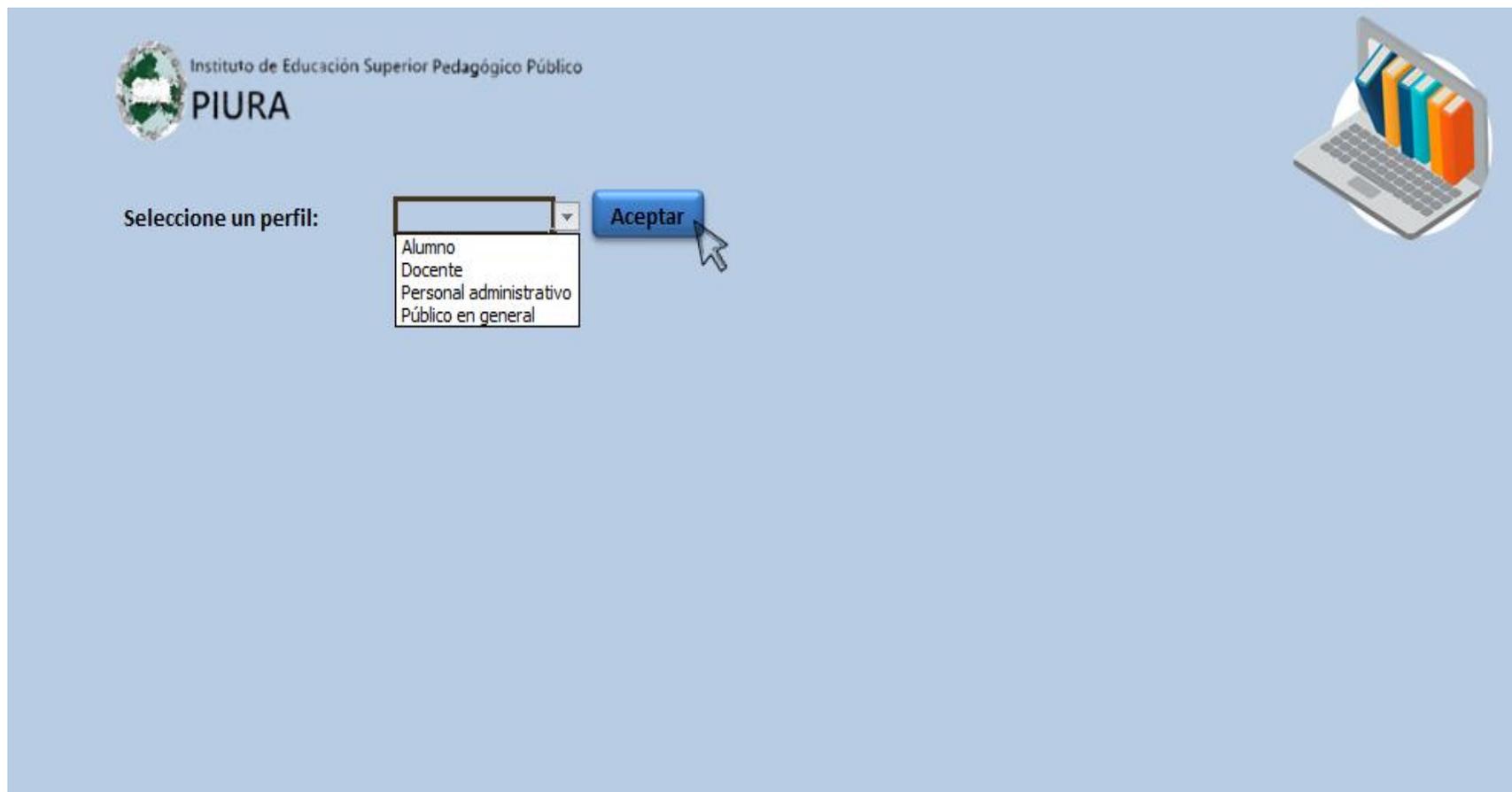
Nombre, cargo y firma del Jefe del Área Solicitante	
Nombre y firma del funcionario que autoriza la contratación	
Visto bueno del Jefe (a) de la Oficina de Recursos Humanos	

e) Prototipo del programa computarizado

PASO N° 01: Ingrese al sistema con su usuario y clave



PASO N° 02: Selección su perfil



The screenshot shows the profile selection interface for the Instituto de Educación Superior Pedagógico Público (PIURA). The header includes the PIURA logo and the text "Instituto de Educación Superior Pedagógico Público" and "PIURA". On the right side, there is an illustration of a laptop with a bar chart on its screen. The main content area features the instruction "Seleccione un perfil:" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing four options: "Alumno", "Docente", "Personal administrativo", and "Público en general". To the right of the dropdown menu is a blue button labeled "Aceptar" with a mouse cursor pointing to it.

PASO N° 03: Registra su búsqueda

Búsqueda ▾ Historial ▾

- Acceso Base de datos
- Marketing digital
- Solicitud Material

"Éxito en tu búsqueda"



INICIO

Criterios de búsqueda

Biblioteca:

Criterio:

- Autor
- Código
- Editorial
- Notas de contenido
- Notas de resumen
- Titulo**
- Sub titulo
- Tema

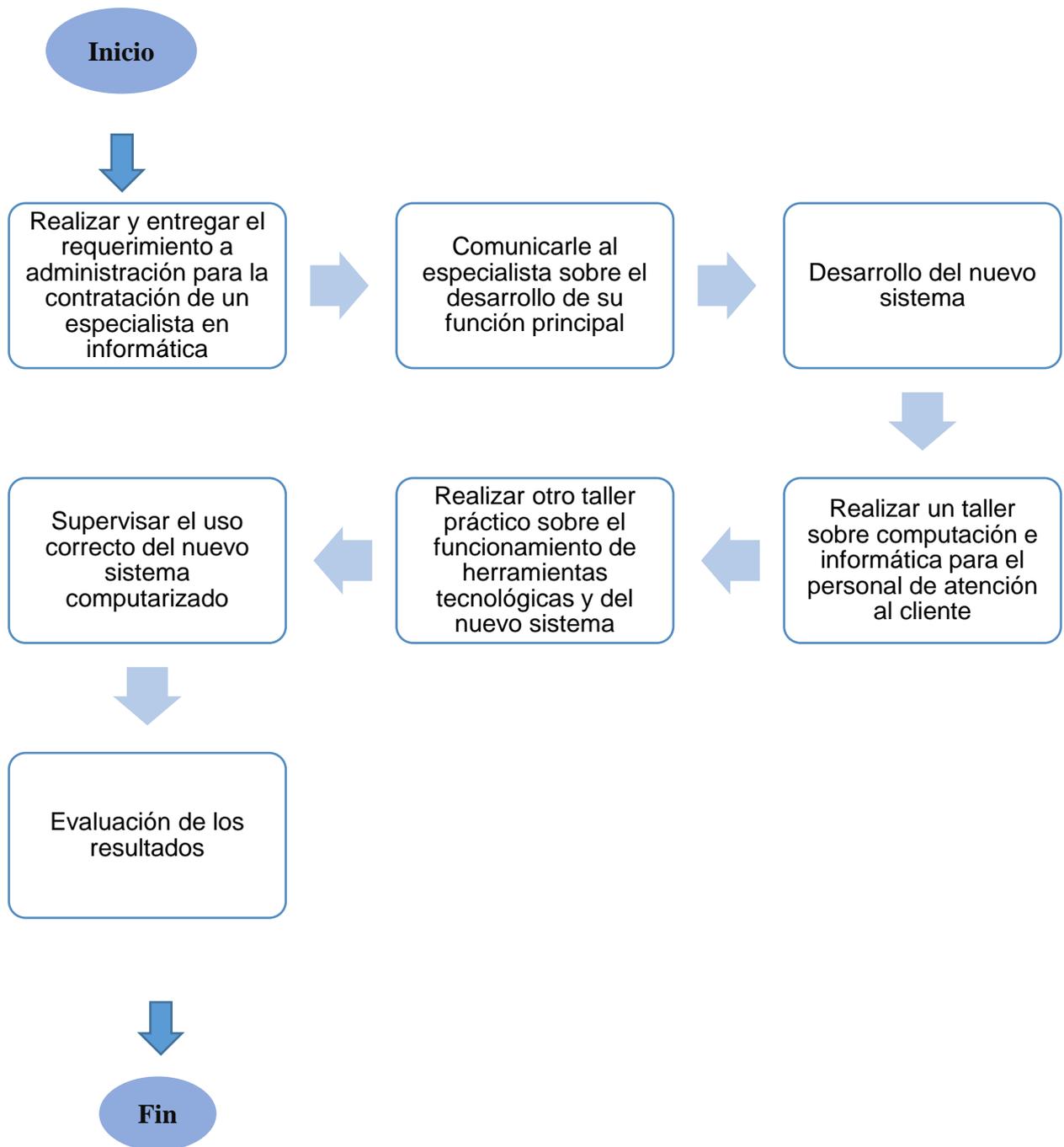
Búsqueda:

BUSCAR N° Registros: Todos los registros



Detalle de búsqueda

f) Flujograma de procesos



g) Personal responsable



Requerimiento y aprobación para la contratación del especialista

- Administración



Talleres prácticos

- 1 capacitador experto en computación e informática

h) Perfil deseado



PERFIL DE LA PERSONA QUE USARÁ EL SISTEMA COMPUTARIZADO

- Conocimientos en computación e informática
- Creativo
- Ordenado
- Capacidad de solución de problemas
- Capacidad de toma de decisiones
- Capacidad lógica y analítica
- Habilidades de comunicación verbal y escrita
- Capacidad de trabajo en equipo

h) Presupuesto

Tabla 22.

Materiales requeridos para los talleres prácticos

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
Hojas Dina A-4	1 millar	s/.12.00	s/. 12.00
Lapiceros	6	s/. 0.80	s/. 4.80
Impresión de hojas	50 hojas	s/. 0.10	s/. 5.00
			s/. 21.80

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 23.

Honorarios del capacitador

Jornada semanal	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
1er taller	3 horas	s/. 70.00	s/. 210.00
2do taller	4 horas	s/. 70.00	s/. 280.00
			s/. 490.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 24.

Honorarios del especialista en informática

Jornada semanal	Cantidad/días	Precio por día	Costo total
3era semana de febrero	6 días	s/. 100.00	s/. 600.00
4ta semana de febrero	5 días	s/. 100.00	s/. 500.00
1era semana de marzo	5 días	s/. 100.00	s/. 500.00
			s/.1,600.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 25.

Presupuesto total de la segunda estrategia

<i>Materiales</i>	<i>Honorarios del capacitador</i>	<i>Honorarios del especialista en informática</i>	<i>Total</i>
s/. 21.80	s/. 490.00	s/.1, 600.00	s/. 2, 111.80

Fuente: *Elaboración propia*

i) Viabilidad

La implementación de la estrategia crear un sistema computarizado, es viable, ya que, la finalidad es mejorar el control de la información. Se tiene previsto, verificar qué cantidad de personas solicitan libros semanalmente, quincenalmente o mensualmente; qué perfil profesional solicita una mayor cantidad de libros y cuáles son los libros más demandados. Esta información estará registrada en una base de datos en la nube, lo que permitirá mayor eficiencia al momento de buscar un dato en específico y tomar mejores decisiones.

j) Mecanismo de control

- Nivel de aprendizaje de los trabajadores de atención al cliente
- Grado de respuesta del usuario
- Tiempo en que invierte un usuario en registrar la solicitud

6.3. Estrategia FA, Promocionar los servicios de la biblioteca a los usuarios.

a) Descripción de la estrategia.

La presente estrategia está orientada a cumplir con el tercer objetivo específico de la propuesta planteada, el cual es, incrementar las estrategias de marketing de la biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Piura, 2020. En este punto se detallarán las diferentes actividades que se deben desarrollar para cumplir con el objetivo propuesto, las cuales se detallan a continuación:

b) Tácticas

- Aprovechar la visita de los usuarios y comentarle sobre los servicios que ofrece la biblioteca.
- Realizar programas que atraigan al usuario, como, por ejemplo; campañas de lecturas en niños, jóvenes y adultos, reconocimiento al lector de la semana.
- Generar publicidad en redes sociales e interactuar con los usuarios.
- Diseñar una página web de la biblioteca.

- Implementar un pequeño espacio para entrevistas a autores de libros.
- Realizar merchandising de la biblioteca.
- Enviar correos electrónicos a los usuarios y no usuarios, indicándoles que le guste el libro que ha llevado prestado, recomendándoles libros.

c) Programa estratégico

El desarrollo de las tácticas propuestas en esta parte, se realizarán entre el mes de abril y mayo del 2021, siendo los participantes principales los mismos estudiantes y usuarios de la biblioteca, ya que para ellos está dirigida todas las campañas de publicidad de biblioteca. Esto se realizará de forma virtual por redes sociales, de forma presencia y física en las instalaciones del IESPP. A continuación, se detalla paso a paso cada actividad y el tiempo en el que se planea su desarrollo.

Tabla 26.

Cronograma de actividades para promocionar la biblioteca

ACTIVIDADES	PERIODO							
	ABRIL-2021				MAYO-2021			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaborar los programas que atraigan a los usuarios	■							
2. Invitar a los usuarios en redes sociales, para que participen de los programas		■	■	■				
3. Poner en marcha el desarrollo de la página web.			■	■				
4. Acondicionar el espacio de entrevistas				■				
5. Ejecutar la actividad de merchandising					■			
6. Invitar al primer autor de un libro para que brinde una entrevista.						■		
7. Enviar invitaciones vía correo electrónico a los usuarios para que asistan a la entrevista, así mismo, difundirlo en redes sociales.					■	■	■	■
8. Mantener activa la página de la biblioteca en las redes sociales					■	■	■	■
9. Evaluar los resultados							■	■

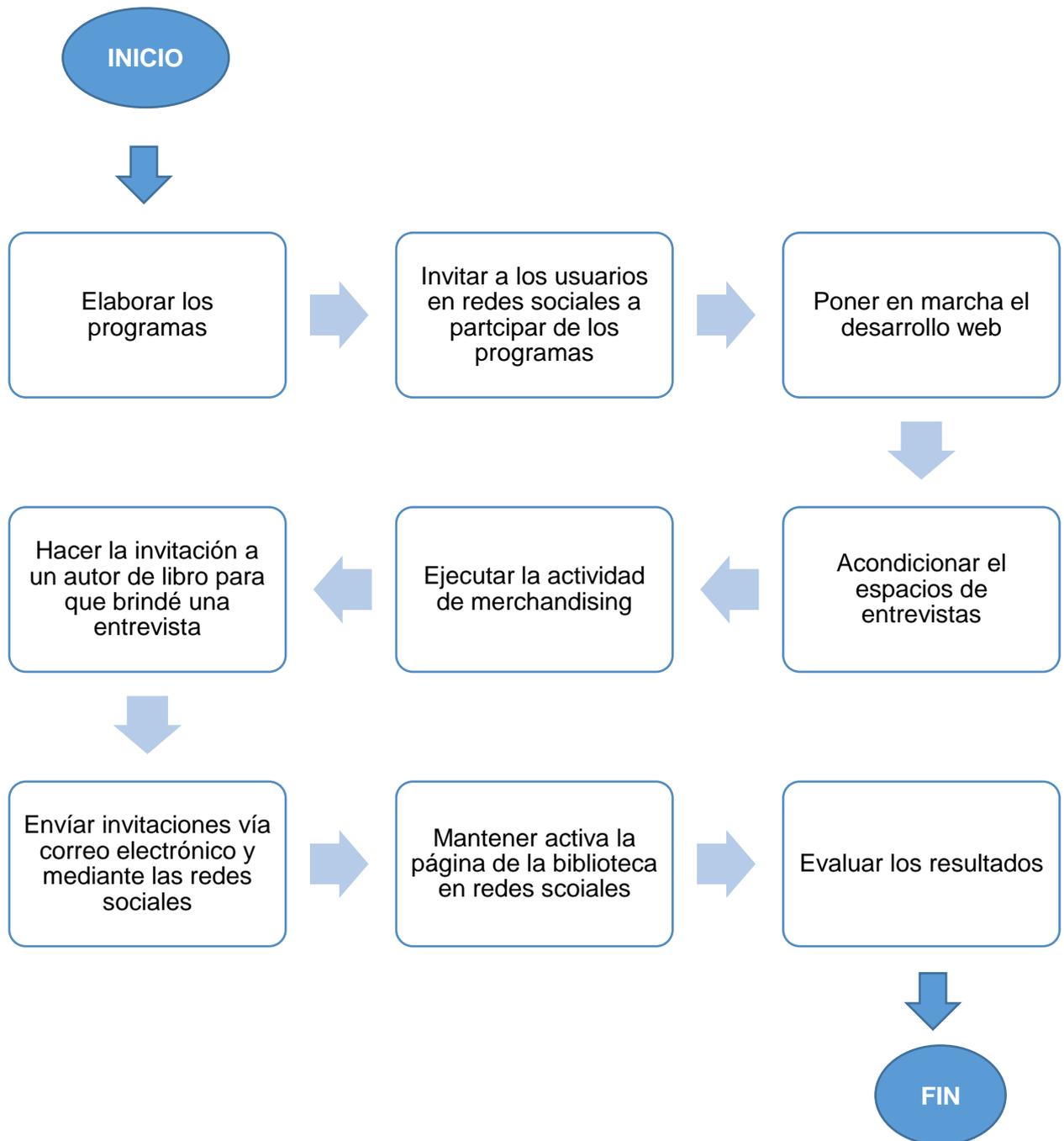
Fuente: *Elaboración propia*

d) Prototipos de la publicidad

Diseño de la página web



e) Flujograma de procesos



f) Personal responsable



Puesta en marcha de los programas

- Administrador



Desarrollo de la pagina web

- 1 desarrollador web

g) Presupuesto

Tabla 27.

Material requerido para el merchandising

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
Globos	200	s/.0.20	s/. 40.00
Detalles en canasta	50	s/. 20.00	s/.1,000.00
Impresión de hojas con diseño	50 hojas	s/. 0.10	s/. 5.00
			s/. 1,045.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 28.

Honorarios para el desarrollador web

Jornada semanal	Cantidad/días	Precio por día	Costo total
3era semana de abril	6 días	s/. 150.00	s/. 900.00
4ta semana de abril	6 días	s/. 150.00	s/. 900.00
			s/.1,800.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 29.

Presupuesto total de la tercera estrategia

<i>Merchandising</i>	<i>Honorarios</i>	<i>Total</i>
s/. 1,045.00	s/.1, 800.00	s/. 2, 845.00

Fuente: *Elaboración propia*

h) Viabilidad

La implementación de la estrategia de promocionar los servicios de la biblioteca a los usuarios, es viable, porque informará a los usuarios sobre los programas, campañas y diversos servicios que ofrece la biblioteca, los mismos que serán de interés para el usuario, pues será un espacio muy dinámico y entretenido, lo que permitirá que más usuarios visiten la biblioteca y que los usuarios ya existentes perduren con el tiempo. Además, esta estrategia fortalecerá el trabajo en equipo, pues se requiere el esfuerzo de cada miembro del área para que se obtenga mayores beneficios.

i) Mecanismo de control

- Nivel de conocimiento en marketing estratégico
- Nivel satisfacción del usuario
- Nivel de apoyo del equipo humano de biblioteca

6.4. Estrategia DA; Reforzamiento de la bibliografía de la biblioteca.

a) Descripción de la estrategia

La presente estrategia se basa principalmente en reforzar la bibliografía de la biblioteca del Instituto Superior Pedagógico Público de Piura, con la finalidad de actualizar los libros y ampliar la variedad de los mismos, en diferentes criterios, tales como; géneros literarios, autores, ediciones. Logrando de esta manera que la búsqueda de la persona que solicite un libro, sea más satisfactoria.

b) Tácticas

- Conocer las necesidades de información de los usuarios.
- Fortalecer los acuerdos con el Ministerio de Educación.
- Incentivar a los estudiantes a la investigación.

c) Programa estratégico

Para conocer las necesidades de información de los usuarios, realizara una encuesta virtual vía correo electrónico para obtener información de sus necesidades, recomendaciones, ideas, etc. en función al mejoramiento de la bibliografía de la biblioteca. Asimismo, para fortalecer los acuerdos con el Ministerio de Educación, se solicitará la donación de una variedad de ejemplares de libros necesarios para el funcionamiento de la biblioteca. Finalmente, para incentivar a los estudiantes a la investigación, se realizarán diferentes actividades que motiven a los estudiantes a realizar trabajo de investigación, como concursos de los mejores trabajos y pasantías universitarias. Todo el desarrollo de las actividades, se llevarán a cabo entre el mes de junio y Julio del 2021 en las instalaciones de la biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico de Piura. Lo que se detalla paso a paso, en el siguiente cuadro.

Tabla 30.

Cronograma de actividades para reforzar la bibliografía

ACTIVIDADES	PERIODO		JUNIO-2021				JULIO-2021			
	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. Elaborar una encuesta para conocer las necesidades de información de los usuarios.	■									
2. Enviar la encuesta vía correo electrónico		■								
3. Solicitar libros al Ministerio de Educación			■							
4. Acondicionar un espacio en la biblioteca con los nuevos libros				■						
5. Desarrollar programas que incentiven la investigación, como; premiación a los mejores trabajos de investigación, pasantías universitarias.					■					
6. Evaluar los resultados						■				

Fuente: *Elaboración propia*

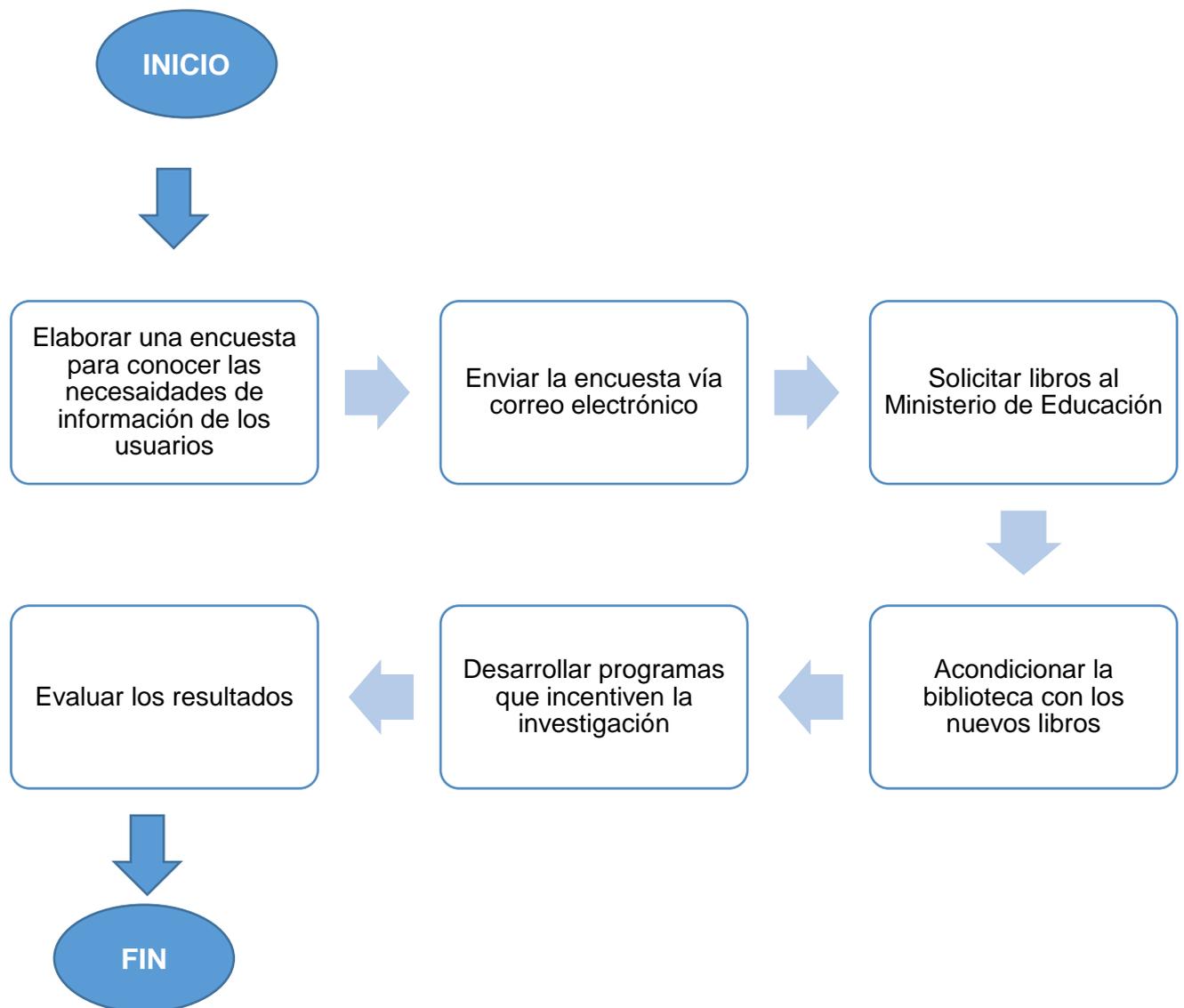
d) Modelo de encuesta

Valoración de acuerdo a la siguiente escala:

- Si
- No
- No sabe, no contesta (NS/NC)

ENCUESTA PARA CONOCER LOS INTERESES DE LOS USUARIOS	
1.	Siempre encuentro el libro de mi interés en la biblioteca del instituto. <ul style="list-style-type: none">• Si• No• NS/NC
2.	Recurso a otras bibliotecas por falta de información en la biblioteca del IESPP. <ul style="list-style-type: none">• Si• No• NS/NC
3.	Consideras que la bibliografía de la biblioteca del IESPP está actualizada. <ul style="list-style-type: none">• Si• No• NS/NC
4.	Menciona un máximo de tres autores de libros que consideras que no encuentras en la biblioteca
5.	Menciona un máximo de tres libros que consideras indispensables pero que no se encuentran en la biblioteca
6.	¿De qué área consideras que falta recurso bibliográfico en la biblioteca? Puede marcar más de una opción <ul style="list-style-type: none">• Ingeniería• Ciencias empresariales• Ciencias medicas• Ciencias sociales Otros _____
7.	Escribe un comentario acerca del recurso bibliográfico de la biblioteca del IESPP.

e) Flujograma de procesos



f) Personal responsable



Solicitar libros al Ministerio de Educación

- Gerencia



Puesta en marcha de los programas

- Administrador

g) Presupuesto

Tabla 31.

Costo del transporte de mercancía

Recurso humano y físico	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
conductor	1	s/. 500.00	s/. 500.00
Alquiler de vehículo	1	s/. 700.00	s/. 700.00
			s/. 1,200.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32.

Materiales para acondicionar la biblioteca.

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Costo total
Mesas	2	s/. 50.00	s/. 100
Sillas	8	s/. 15.00	s/. 120
Sofá ergonómico	1	s/. 150.00	s/. 150
Estantería, divisorias y perimetrales	2	s/. 350.00	s/. 700
			s/. 1,070.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33.

Presupuesto total de la cuarta estrategia

Transporte	Materiales	Total
s/. 1,200.00	s/. 1, 070.00	s/. 2, 270.00

Fuente: Elaboración propia.

h) Viabilidad

La implementación de la estrategia, reforzar la bibliografía de la biblioteca es viable, pues permitirá actualizar los libros de la biblioteca, lo que permitirá mejorar la búsqueda del usuario. Asimismo, el presupuesto de esta estrategia es de bajo costo.

i) Mecanismo de control

- Nivel de apoyo de las autoridades públicas
- Nivel de frecuencia de uso de la bibliografía
- Nivel de satisfacción del usuario

a. Presupuesto

Tabla 34.

Presupuesto total de las estrategias

RESUMEN		
ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR		COSTO
Estrategia FO	- Fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores.	s/. 1,524.20
Estrategia FA	- Promocionar los servicios de la biblioteca a los usuarios.	s/. 2,111.80
Estrategia DO	- Creación de un sistema computarizado para el control de la información.	s/. 2,845.00
Estrategia DA	- Reforzamiento de la bibliografía de la biblioteca.	s/. 2,270.00
COSTO TOTAL		s/. 8,751.00

Fuente: Análisis FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar las estrategias.

IMPORTANTE: ¿De dónde saldrá el dinero presupuestado para las actividades?

- El dinero necesario para llevar a cabo todas las estrategias planteadas, será derivado de los recursos ordinarios del Instituto de Educación Superior Pedagógico de Piura.
- Para ello, se deberá enviar una solicitud de requerimiento a Administración para la aprobación del uso del dinero asignado en el presupuesto de la biblioteca.

b. Evaluación costo efectividad

Para determinar la efectividad de las estrategias, es importante conocer los costos que incurre su ejecución, los cuales ascienden a S/. 8,751.00, siendo el administrador de la biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógica de Piura, el principal responsable. Sin embargo, también se requiere del apoyo de Gerencia y del equipo humano que conforma la biblioteca.

Cuando se habla de servicio, no solo se refiere a la atención que se le brinda al usuario, sino, al proceso integral que involucra la variedad de esfuerzos encaminados a atender al cliente, cuya finalidad es la satisfacción del mismo. Las cuatro estrategias planteadas en el presente estudio, están orientadas a mejorar el servicio de la biblioteca; desde brindar un trato amable al usuario, hasta ofrecer información que le sea de mucha utilidad. Es por esta razón, que la puesta en marcha de estas estrategias, es viable, pues se mejorará la gestión del servicio que se le brinda al usuario y, por ende, los estudiantes, docentes o público en general que visite la biblioteca quedaran satisfechos.

REFERENCIAS

- Arévalo (2016). “*Evaluación del conocimiento sobre el uso de bibliotecas virtuales para mejorar el proceso de aprendizaje de los estudiantes en la carrera de ingeniería civil de la universidad técnica de Machala. elaboración de una guía de uso de bibliotecas virtuales*” [Tesis magistral]. Universidad de Guayaquil-Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26891/1/T-UG-POS-DP-MDGES-071.pdf>
- Ávila, B y Rozemblum, C. (2007, diciembre). *Un modelo para los estudios de satisfacción de usuarios. Metodología Libqual*. [archivo PDF].
<http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26282/Presentaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, S. Sebastian, D. (2018). *Sistema de información bibliotecario para la biblioteca Manuela Beltran*. [Tesis pregrado] Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16048/1/Trabajo%20de%20Grado%20V.21.pdf>
- Cáceres, L. (2017). *Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la escuela profesional de administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo*. [Tesis pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2340>
- Córdova, J. (2019). *Calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de Piura*. [Tesis pregrado]. Universidad Nacional de Piura. Perú.

Décima, R. Ferracutti, M. y Bonacorsi, B. (2018, julio-diciembre). *La importancia de las bibliotecas universitarias en la investigación en el sistema universitario argentino*. Experiencia Docente. Volumen (5), pp. 58-60.

<http://experienciadocente.ecci.edu.co/index.php/experienciadoc/article/view/87>

Dos Santos, M. (2016, mayo). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de la Educación Superior- investigación bibliotecológica. 33. pp, 119-120. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México. Editorial MC Graw Hill. Quinta Edición.

Herrera, J. (2019, julio). *Los espacios ofertados como servicio bibliotecario Los casos de las bibliotecas universitarias de Madrid y Cataluña*. Revista Información, Cultura y Sociedad, Experiencia Docente. Volumen (5). 58-60. <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/ics/article/view/16799/45454575768985>

Huamán, R. Alfaro, K. y Vílchez, C. (2017, diciembre). *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del Libqual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Experiencia Docente. Volumen (5), 58-60.

<https://www.redalyc.org/pdf/161/16103105.pdf>

Martínez, M. (2018). *Diseño e implementación de una aplicación en entorno web para la biblioteca de Instituto Santa Angela*. [Tesis pregrado]. Universidad los Ángeles de Chimbote. Piura-Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5014>

- Medina, N. (2018). *Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad de servicio a los estudiantes de 5to año de la I.E. Augusto B. Leguía UGEL 04*. Puente Piedra 2017. [Tesis pregrado]. Lima-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14371>
- Narváez, S. y Devia, D. (2018). *Sistema de información biblioteca para la biblioteca Manuela Beltrán*. [Tesis pregrado]. Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16048/1/Trabajo%20de%20Grado%20V.21.pdf>
- Olaya (2018). *Propuesta de implementación de un sistema web de gestión bibliotecaria en la institución educativa Enrique López Albújar – Piura*. [Tesis pregrado]. Universidad los Ángeles de Chimbote. Piura-Perú.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8035>
- Orera, L. y Hernández, F. (2017, abril). *El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos*. Scielo. Volumen 31. (71).
<http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57818>
- Paredes, E. y Pérez, R. (2018, noviembre). *La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior*. Revista Cubana de Educación Médica Superior. Cuba.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83720>
- Reyes, A. (2018). *El talento humano de los profesionales de la información y los servicios en la biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú*. [Tesis pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/8700>
- Sarmiento, A. (24 de abril del 2016). El desarrollo de capacidades en la educación. Una cuestión de justicia social. Una cuestión de justicia social. *Scielo*. (46).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665109X2016000100004&script=sci_arttext&tlng=pt

Surdez, E, Sandoval, M y Lamoyi, C. (27 de abril de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>

Toledo, M. Maldonado, S. y López, V. (2017, diciembre). *Propiedades psicométricas de una adaptación de Libqual+*. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Bibliotecología y Ciencias de la Información, Experiencia Docente*. Volumen (5), pp. 58-60.

<https://www.redalyc.org/pdf/161/16126405001.pdf>

Torres (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. [Tesis de doctorado]. Universidad de Sevilla. España.

<https://idus.us.es/handle/11441/67502>

Vivanco, I. (7 de diciembre de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3),247-252.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>

Vaillant, D y Rodríguez, E. (2017). Perspectivas de UNESCO y la OEI sobre la calidad de la educación. 136-150.

<https://ie.ort.edu.uy/innovaportal/file/73018/1/perspectivas-de-unesco-y-oei-vaillant-rodriguez.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
V1. Gestión de servicio de bibliotecas	Es el conjunto de actividades que se hacen para poner en marcha la atención de los servicios de la biblioteca universitaria, de tal modo que los usuarios vean satisfechas sus expectativas tanto a nivel material como del trato. (Orera y Fernández, 2017).	Se identificará la relación que existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa mediante una encuesta.	Valor afectivo del servicio	Confianza en el personal	Ordinal	
				Interés hacia los usuarios	Ordinal	
					Empatía con el usuario	Ordinal
			Se analizará la relación existente entre la biblioteca como lugar/ espacio y la calidad educativa a través de una encuesta.	Biblioteca como lugar / espacio	Funcionalidad de la biblioteca	Ordinal
					Comodidad del ambiente	Ordinal
					Disponibilidad de espacios diferenciados	Ordinal
					Actualización y cobertura	Ordinal
			Se definirá lo que relaciona al control de la información con la calidad educativa utilizando una encuesta.	Control de la información	Recursos informativos	Ordinal
					Disponibilidad de información	Ordinal
					Accesibilidad de la información	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2. Calidad educativa	Es el éxito de lograr en los estudiantes un aprendizaje que dure para toda la vida, considerando factores esenciales como: docentes bien formados y motivados, contenidos pertinentes de acuerdo con el grado de estudio, entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y el fortalecimiento de la innovación y creatividad en los educandos para que estos asimilen el cambio en sus sociedades. (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018)	Se explicará la relación existente entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca a través de una encuesta.	Satisfacción estudiantil	Estrategias educativas	Ordinal
				Trato respetuoso en la institución	Ordinal
				Infraestructura del instituto	Ordinal
		Autorrealización del estudiante	Ordinal		
		Conocimiento del estudiante	Ordinal		
		Destrezas o competencias del estudiante	Ordinal		
		Se definirá la relación que existe entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio de biblioteca en base a una encuesta.	Nivel de aprendizaje	Comportamientos del estudiante	Ordinal

Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN		N° _____				
Encuesta a estudiantes						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, PIURA 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta: (5) SIEMPRE - (4) CASI SIEMPRE - (3) ALGUNAS VECES - (2) MUY POCAS VECES - (1) NUNCA</p>						
Datos específicos						
ÍTEMS		S	CS	AV	MPV	N
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: GESTIÓN DE SERVICIO DE BIBLIOTECA						
DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO DE SERVICIO						
1.	El personal le inspira confianza					
2.	El personal muestra fiabilidad al momento de atender las necesidades de información de los usuarios					
3.	El personal es siempre amable.					
4.	El personal muestra interés en resolver y atender sus necesidades.					
5.	El personal muestra buena disposición en brindarle una atención personalizada.					
6.	El personal trata de entender y comprender las necesidades de los estudiantes.					
7.	El personal hace todo lo posible para atender satisfactoriamente a los estudiantes.					
DIMENSIÓN: BIBLIOTECA COMO LUGAR / ESPACIO						
8.	El espacio de la biblioteca está diseñado para un ambiente de estudio y aprendizaje eficaz.					
9.	La biblioteca cuenta con los servicios de seguridad necesarios para el buen funcionamiento.					
10.	Se respetan las normas de comportamiento dentro del espacio bibliotecario.					
11.	La biblioteca cuenta con un mobiliario en buenas condiciones.					

ÍTEMS		S	CS	AV	MPV	N
		5	4	3	2	1
12.	El ambiente de la biblioteca tiene buena iluminación.					
13.	La infraestructura de la biblioteca se encuentra en condiciones óptimas.					
14.	El espacio de la biblioteca es un lugar limpio y ordenado.					
15.	Los espacios de la biblioteca están adaptados tanto para los trabajos individuales como para los grupales.					
16.	Los espacios de la biblioteca están señalados según su finalidad de uso.					
DIMENSIÓN: CONTROL DE LA INFORMACIÓN						
17.	Los recursos informativos que posee la biblioteca son relativamente actuales.					
18.	El sitio web de la biblioteca te permite encontrar información desde la comodidad de tu casa.					
19.	Poseen tanto materiales impresos, como electrónicos, revistas, informes, etc. para todos los estudiantes.					
20.	La información que necesito siempre está disponible cuando la necesito.					
21.	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.					
DATOS GENERALES						
1. Edad: _____		3. Estado civil: _____				
2. Sexo: _____		4. Ocupación: _____				
						Fecha: _____



Encuestas a estudiantes

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, PIURA 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) SIEMPRE- (4) CASI SIEMPRE - (3) A VECES - (2) MUY POCAS VECES – (1) NUNCA

Datos específicos		ESCALA				
		S	CS	AV	MPV	N
ÍTEMS		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL						
1.	La información impartida por el docente llega a Ud. de forma clara y concisa.					
2.	El docente despierta en Ud. el deseo de investigar más sobre el tema estudiado.					
3.	Los materiales didácticos que usa el docente facilitan su aprendizaje.					
4.	El docente realiza clases de forma didáctica y utiliza la tecnología					
5.	Ud. hace uso de la biblioteca virtual y física para llevar a cabo las clases					
6.	El personal es siempre solidario					
7.	Se mantiene la disciplina y el respeto entre estudiantes, personal administrativo, docentes y personal de servicio.					
8.	Respeto Ud. las normas de convivencia y las reglas impuestas por el Instituto Pedagógico.					
9.	Las aulas están en condiciones óptimas para llevar a cabo las clases					
10.	El material con el que está construido el Instituto es seguro.					
11.	Los servicios básicos del Instituto cumplen con mis expectativas.					

ÍTEMS		ESCALA				
		S	CS	AV	MPV	N
		1	2	3	4	5
12.	Las aulas son amplias, tienen buena iluminación y ventilación.					
13.	Desarrolla Ud. proyectos curriculares.					
14.	Su intención es ejercer su profesión al servicio de los demás.					
15.	La carrera que estudia actualmente forma parte de su autorrealización.					
DIMENSIÓN: NIVEL DE APRENDIZAJE						
16.	Conoce Ud. los enfoques de comprensión lectora					
17.	Conoce Ud. los criterios para argumentar sobre un determinado tema					
18.	Conoce Ud. los procedimientos para hacer una investigación					
19.	Se capacita, informa y actualiza sobre los constantes cambios respecto a su profesión.					
20.	Se comunica con sus maestros y compañeros con total facilidad					
21.	Ud. es responsable y tolerante.					
22.	Le gusta trabajar en equipo.					
23.	Ud. Logra todo lo que se propone.					
24.	En el instituto realizan programas de apoyo social (actividades filantrópicas)					
25.	En el instituto llevan a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura					
26.	Realiza Ud. actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres.					
DATOS GENERALES						
1. Edad: _____		3. Estado civil: _____				
2. Sexo: _____		4. Ocupación: _____				
						Fecha: _____



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS ASISTENTES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO DE PIURA

Aplicado a: Blanca Anastacio.
ASISTENTE DE BIBLIOTECA

VARIABLE 1: GESTIÓN DE SERVICIO DE BIBLIOTECA

Dimensión: Valor afectivo del servicio

1 ¿De qué manera Ud. busca generar confianza en los estudiantes que acuden a los servicios bibliotecarios?

Se genera confianza en el alumno, al momento de atenderlos, tratándolos de manera amable, preguntar lo que necesita y mostrarle que le podemos ayudar.

2 ¿Cómo es el trato que Ud. ofrece a los estudiantes que acuden a la biblioteca?

Realizo un buen trato a los usuarios.

3 ¿Cómo Ud. demuestra el interés en satisfacer las necesidades de los estudiantes que acuden a biblioteca?

Si, trato de que cada uno de los estudiantes salgan satisfechos con la atención que brindo.

4 ¿Ud. se pone en el lugar de los estudiantes y comprende sus necesidades.?

Sí, estoy atenta a las necesidades de los estudiantes y trato de comprender su situación para ayudarlos en lo que necesiten.

5 ¿Ud. hace todo lo posible por cumplir con las expectativas de los estudiantes que asisten a la biblioteca?

Sí, es lo que se busca día a día, cumplir con las expectativas de los estudiantes.

Dimensión: Biblioteca como lugar y espacio

6 ¿Considera Ud. que están aportando al cumplimiento del propósito de la biblioteca?

Si, ya que se le brinda la información necesaria de los textos y libros que aporten a resolver sus dudas.

7 Para Ud. ¿El espacio de la biblioteca es lugar confortable y acogedor para los usuarios?

No, porque no se cumple con las expectativas.

8 ¿Cuenta la biblioteca con espacios específicamente identificados de acuerdo a su uso?

Si, respecto al mobiliario con el que se cuenta.

Dimensión: Control de la información

9 ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible tanto para Ud. como para los estudiantes?

No se cuenta con recurso electrónicos

10	¿La biblioteca del IESPP está en constante actualización de información?
	Si, en algunas áreas, o especialidades
11	¿Poseen libros, revistas, informes, enciclopedias, etc. tanto físicas como virtuales?
	Solo físicas.
12	¿Poseen una plataforma virtual, aplicativo web o biblioteca en línea? ¿Por qué?
	No
13	¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa satisfacen las necesidades comunes de los estudiantes?
	No, porque no se cuenta con ello
14	¿Tienen suficientes libros, revistas científicas, documentos disponibles para toda la demanda de los estudiantil?
	Solo en algunas áreas.
15	¿Los recursos informativos que posee la biblioteca siempre están disponibles para los estudiantes?
	Sí
16	¿Los estudiantes pueden acceder con facilidad a los recursos informativos de la biblioteca?
	Sí, solo tienen que siempre presentar su DNI
17	¿El equipamiento es moderno y permite a los estudiantes tener accesibilidad inmediata a la información que necesitan?
	No es moderno, pero si se le brinda la accesibilidad de acuerdo a lo existente.



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS ASISTENTES DE LA BIBLIOTECA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO DE PIURA

Aplicado a: Mabel Córdova Lequernaqué.
ASISTENTE DE BIBLIOTECA

VARIABLE 1: GESTIÓN DE SERVICIO DE BIBLIOTECA

Dimensión: Valor afectivo del servicio

1 **¿De qué manera Ud. busca generar confianza en los estudiantes que acuden a los servicios bibliotecarios?**

Atiendo a los estudiantes de manera atenta y siempre les recomiendo la bibliografía en la que ellos pueden buscar la información que buscan.

2 **¿Cómo es el trato que Ud. ofrece a los estudiantes que acuden a la biblioteca?**

Soy amable, cortés, amigable y sobre todo atenta a sus requerimientos.

3 **¿Cómo Ud. demuestra el interés en satisfacer las necesidades de los estudiantes que acuden a biblioteca?**

Siempre me ha gustado ayudar a los alumnos y por eso yo les indico los libros donde pueden encontrar lo que buscan y también personalmente les ayudo a encontrarla.

4 **¿Ud. se pone en el lugar de los estudiantes y comprende sus necesidades.?**

Sí muchas veces lo hago, sé que muchos estudiantes no tienen la economía para comprar o desplazarse a otros lugares a investigar y si está en nuestras manos les brindo mi apoyo.

5 **¿Ud. hace todo lo posible por cumplir con las expectativas de los estudiantes que asisten a la biblioteca?**

Sí, se hace todo lo posible, porque nuestro servicio es que nuestros alumnos salgan satisfechos de nuestra atención.

Dimensión: Biblioteca como lugar y espacio

6 **¿Considera Ud. que están aportando al cumplimiento del propósito de la biblioteca?**

Sí, lo considero, actualmente los profesores de todas las áreas, de acuerdo a las nuevas normas del MINEDU, vienen trabajando con la bibliografía existe en nuestra biblioteca con la finalidad de que los estudiantes tengan los libros necesarios para trabajar los temas tratados en el aula y este trabajo es coordinado.

7 **Para Ud. ¿El espacio de la biblioteca es lugar confortable y acogedor para los usuarios?**

Sí, tenemos una biblioteca que cuenta con un espacio adecuado e implementado con las normas para este fin.

8 **¿Cuenta la biblioteca con espacios específicamente identificados de acuerdo a su uso?**

Sí, tenemos ese espacio, adecuado para que los alumnos trabajen solos o en equipo con sus profesores y también con el uso de la tecnología, como laptops y proyectores.

Dimensión: Control de la información

9 **¿El acceso a los recursos electrónicos es factible tanto para Ud. como para los estudiantes?**

	Sí el acceso a estos recursos que se nos da a todos en la institución es factible, para los estudiantes, profesores y personal que lo necesite.
10	¿La biblioteca del IESPP está en constante actualización de información?
	Sí, se viene actualizando, se ha comprado libros con la aprobación de los docentes y últimamente se ha recibido una adquisición de PROCALIDAD.
11	¿Poseen libros, revistas, informes, enciclopedias, etc. tanto físicas como virtuales?
	Actualmente solo se cuenta con libros físicos, porque se ha implementado una plataforma virtual que se está alimentando de acuerdo a las normas dadas por el MINEDU, que aún no se ha completado.
12	¿Poseen una plataforma virtual, aplicativo web o biblioteca en línea? ¿Por qué?
	Se estaba implementando la primera versión que a través de PROCALIDAD, dejo en nuestra institución, pero por las nuevas normas que ha dado el MINEDU se ha reestructurado y todavía no está en funcionamiento.
13	¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa satisfacen las necesidades comunes de los estudiantes?
	Nosotros no trabajamos con revistas.
14	¿Tienen suficientes libros, revistas científicas, documentos disponibles para toda la demanda de los estudiantil?
	Tenemos los suficientes con los que vienen trabajando los estudiantes, docentes y visitantes, pero aún falta implementar con libros de especialidad, como es el caso de Historia, CTA y Comunicación.
15	¿Los recursos informativos que posee la biblioteca siempre están disponibles para los estudiantes?
	Sí, siempre están disponibles no solo para los estudiantes sino también para todo el personal y visitantes.
16	¿Los estudiantes pueden acceder con facilidad a los recursos informativos de la biblioteca?
	Sí, como se trabaja en coordinación los docentes, ellos vienen por una bibliografía existente en nuestra biblioteca y también nosotros conocemos los libros como para brindar una información requerida.
17	¿El equipamiento es moderno y permite a los estudiantes tener accesibilidad inmediata a la información que necesitan?
	Sí bien es cierto que nosotros enteramente no contamos con el equipamiento necesario, como la plataforma virtual, podemos decir que la accesibilidad es de manera rápida porque tenemos en nuestra computadora el ingreso de toda la bibliografía, y la búsqueda de libros se hace inmediata ya que estos mantienen un ordenamiento y codificación establecido, lo que hace que los encontremos sin demorar mucho.

Anexo 3. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n: número de elementos de la muestra.

α : nivel de significación 95%.

Z_{α} puntuación correspondiente al nivel de significación 1.96.

p: porcentaje de la población con las características deseadas.

q: porcentaje de la población que tiene las características deseadas (1-p).

e: error permitido 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 173}{0.05^2 * (173 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 120$$

Anexo 4. Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Doctora en Ciencias administrativas, N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como docente en UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los estudiantes del IESPP Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Dra.	: Mercedes Reneé Palacios de Briceño
DNI	: 02845588
Especialidad	: Lic. En administración
E-mail	: mechedeb@yahoo.es

“GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, PIURA- 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erika Julissa Susy Chambargo con DNI N° 45361468 Magister en Gestión Pública
 N° ANR: 13374, de profesión Lic. Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UCV - Piura

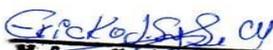
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los estudiantes del IESPP Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 6 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Erika Julissa Susy Chambargo

 Mg. Susy Chambargo Erick
 CLAD-13374

Mgtr. : Erika Julissa Susy Chambargo
 DNI : 45361468
 Especialidad : Lic. Administración
 E-mail : esusyca@ucvartual.edu.pe

“GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, PIURA- 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91		96
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fredy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas. N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo Filial Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Para los estudiantes de Educación Inicial del IESPP Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de mayo del Dos mil veinte.



Dr. Fredy W. Castillo Palacios
 R.L.U. UNIC DE COLLEJ. 1P 843

Dr. : Fredy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración / Investigación
 E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, PIURA- 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				

Anexo 5. Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Zully Elizabeth Meneses Arica
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar la Gestión del servicio de biblioteca
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	13-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	16

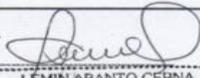
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.934
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 21</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.934, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la Gestión del servicio de biblioteca.</p>
--

Estudiante: Zully E. Meneses Arica
DNI :42793980

Docente : 
LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

DNI: 17930402

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Zully Elizabeth Meneses Arica
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar la Calidad educativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	13-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	16

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.915
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 26
 Ítems eliminados: 0

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.915, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la Calidad educativa.

Estudiante: Zully E. Meneses Arica
 DNI : 42793980

Docente : 
 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

DNI: 17930402

Anexo 6.
Matriz consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público Piura -2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del servicio de biblioteca y la calidad y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público Piura - 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa entre el nivel de calidad de la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público Piura 2019.</p>	<p>-Tipo de investigación: correlacional</p> <p>-Diseño: no experimental</p> <p>-Corte transeccional o transversal</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el espacio/lugar de la biblioteca y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura- 2019.</p> <p>2. Analizar la relación que existe entre la biblioteca como espacio/lugar y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe una relación directa entre el valor afectivo del servicio y la calidad educativa del Instituto del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>2. Existe una relación directa entre la Biblioteca como espacio/lugar de la biblioteca y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p>	<p>-Según su finalidad es aplicada.</p> <p>-Según su enfoque es cuali-cuantitativa</p> <p>-Población: 173 alumnos y 2 asistentes.</p> <p>- Muestra:</p>

	<p>3. ¿Qué relación existe entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura- 2019?</p> <p>6. ¿En qué situación se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019?</p>	<p>3. Definir la relación que existe entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>4. Explicar la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>5. Definir la relación entre el nivel de aprendizaje y la gestión del servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>6. Establecer la situación en que se encuentra la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019.</p>	<p>3.Existe una relación directa entre el control de la información y la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>4. Existe una relación directa entre la satisfacción estudiantil y la gestión de servicio de biblioteca del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>5. Existe una relación directa entre el nivel de aprendizaje y la gestión de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Piura-2019.</p> <p>6. La calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Piura -2019 se encuentra en una situación favorable.</p>	<p>120 alumnos y 2 asistentes.</p> <p>-Técnica: Encuestas y entrevista.</p> <p>-Instrumentos: cuestionario y guía de entrevista.</p> <p>-Método de análisis: SPSS V.24 e informe descriptivo.</p>
--	--	--	--	---

Anexo 7:
Matriz de instrumentos de investigación

INSTRUMENTO A. Cuestionario					
Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Nº de ítems	Ítems	
X. Gestión de biblioteca	X1.1 Confianza en el personal	Encuesta	1	El personal le inspira confianza.	
			2	El personal muestra fiabilidad al momento de atender las necesidades de información de los usuarios	
			3	El personal siempre es amable	
	X1.2 Interés hacia los usuarios		4	El personal muestra interés en resolver y atender sus necesidades.	
			5	El personal muestra buena disposición en brindarle una atención personalizada	
			6	El personal trata de entender y comprender las necesidades de los estudiantes	
	X1.3 Empatía con el usuario		7	El personal hace todo lo posible para atender satisfactoriamente a los estudiantes.	
			8	El espacio de la biblioteca está diseñado para un ambiente de estudio y aprendizaje eficaz.	
	X2.1 Funcionalidad de la biblioteca		Encuesta	9	La biblioteca cuenta con los servicios de seguridad necesarios para el buen funcionamiento.
				10	Se respetan las normas de comportamiento dentro del espacio bibliotecario.
				11	La biblioteca cuenta con un mobiliario en buenas condiciones
				12	El ambiente de la biblioteca tiene buena iluminación.
	X2.2 Comodidad del ambiente		13	La infraestructura de la biblioteca se encuentra en condiciones óptimas.	
			14	El espacio de la biblioteca es un lugar limpio y ordenado.	

			15	Los espacios de la biblioteca están adaptados tanto para los trabajos individuales como para los grupales.
X2.3	Disponibilidad de espacios diferenciados		16	Los espacios de la biblioteca están señalados según su finalidad uso.
X3.1	Actualización y cobertura		17	Los recursos informativos que posee la biblioteca son relativamente actuales.
			18	El sitio web de la biblioteca te permite encontrar información desde la comodidad de tu casa.
X3.2	Recursos informativos	Encuesta	19	Poseen tanto materiales impresos, como electrónicos, revistas, informes, etc. para todos los estudiantes.
X3.3	Disponibilidad de la información		20	La información que necesito siempre está disponible cuando la necesito.
X3.4	Accesibilidad de la información		21	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

INSTRUMENTO B: Cuestionario

Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
Y: Calidad educativa	Y1.1 Estrategias educativas	Encuesta	1	La información impartida por el docente llega a Ud. de forma clara y concisa.
			2	El docente despierta en Ud. el deseo de investigar más sobre el tema estudiado en clase.
			3	Los materiales que usa el docente facilitan su aprendizaje.
			4	El docente realiza clases de formas didáctica y utiliza la tecnología.
			5	Ud. hace uso de la biblioteca virtual y física para llevar a cabo las clases.
	Y1.2 Trato respetuoso en la institución		6	El personal del Instituto es siempre solidario.
			7	Se mantiene la disciplina y el respeto entre estudiantes, personal administrativo, docentes y personal de servicio.
			8	Respeto Ud. las normas de convivencia y las reglas impuestas por el Instituto Pedagógico.
	Y1.3 Infraestructura del instituto		9	Las aulas están en condiciones óptimas para llevar a cabo las clases.
			10	El material con el que está construido el Instituto es seguro.
			11	Los servicios básicos del Instituto cumplen con sus expectativas
			12	La aulas son amplias, tienen buena iluminación y ventilación.

			13	Desarrolla Ud. proyectos curriculares.
Y1.4	Autorrealización		14	Su intención es ejercer su profesión al servicio de los demás.
			15	La carrera que estudia actualmente forma parte de su autorrealización
			16	Conoce Ud. los enfoques de la comprensión lectora
Y2.1	Conocimiento del estudiante		17	Conoce Ud. los criterios para argumentar sobre un determinado tema
			18	Conoce Ud. los procedimientos para hacer una investigación.
			19	Se capacita, informa y actualiza sobre los constantes cambios respecto a su profesión.
Y2.2	Destrezas o competencias del estudiante	Encuesta	20	Se comunica con sus maestros y compañeros con total facilidad
			21	Ud. es responsable y tolerante.
			22	Le gusta trabajar en equipo.
			23	Ud. logra todo lo que se propone
			24	En el instituto realizan programas de apoyo social (actividades filantrópicas)
Y2.3	Comportamientos del estudiante		25	En el instituto llevan a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura.
			26	Realiza Ud. actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres.

INSTRUMENTO C. Guía de entrevista

Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems	
X. Gestión de biblioteca	X1.1	Entrevista	1	¿De qué manera Ud. busca generar confianza en los estudiantes que acuden a los servicios bibliotecarios?	
			2	¿Cómo es el trato que Ud. ofrece a los estudiantes que acuden a la biblioteca?	
	X1.2		Interés hacia los usuarios	3	¿Cómo Ud. demuestra el interés en satisfacer las necesidades de los estudiantes que acuden a biblioteca?
	X1.3		Empatía con el usuario	4	¿Ud. se pone en el lugar de los estudiantes y comprende sus necesidades.?
				5	¿Ud. hace todo lo posible por cumplir con las expectativas de los estudiantes que asisten a la biblioteca?
	X2.1		Funcionalidad de la biblioteca	6	¿Considera Ud. que están aportando al cumplimiento del propósito de la biblioteca?
	X2.2		Comodidad del ambiente	7	Para Ud. ¿El espacio de la biblioteca es lugar confortable y acogedor para los usuarios?
	X2.3		Disponibilidad de espacios diferenciados	8	¿Cuenta la biblioteca con espacios específicamente identificados de acuerdo a su uso?
	X3.1		Actualización y cobertura	9	¿El acceso a los recursos electrónicos es factible tanto para Ud. como para los estudiantes?
				10	¿La biblioteca del IESPP está en constante actualización de información?
	X3.2		Recursos informativos	11	¿Poseen libros, revistas, informes, enciclopedias, etc. tanto físicas como virtuales?
				12	¿Poseen una plataforma virtual, aplicativo web o biblioteca en línea? ¿Por qué?

		13	¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa satisfacen las necesidades comunes de los estudiantes?
X3.3	Disponibilidad de la información	14	¿Tienen suficientes libros, revistas científicas, documentos disponibles para toda la demanda de los estudiantes?
		15	¿Los recursos informativos que posee la biblioteca siempre están disponibles para los estudiantes?
X3.4	Accesibilidad de la información	16	¿Los estudiantes pueden acceder con facilidad a los recursos informativos de la biblioteca?
		17	¿El equipamiento es moderno y permite a los estudiantes tener accesibilidad inmediata a la información que necesitan?

Anexo 8:
Resultados complementarios del cuestionario

Tabla 35.
Confianza del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	5	4,2	4,2	4,2
A veces	40	33,3	33,3	37,5
Casi siempre	47	39,2	39,2	76,7
Siempre	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 35 señalaron que el 39,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre el personal que los atiende les inspira confianza al momento que ellos asisten a la biblioteca. Así también, sólo el 33,3 % señaló sólo a veces el personal les inspira confianza al momento de ser atendidos.

Los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, demostraron que la mayoría de estudiantes tienen confianza en el personal que los atiende. Este aspecto es muy importante porque va influenciar en la frecuencia de veces que ellos asistan a la Biblioteca con la seguridad y confianza que serán atendidos y recibirán un servicio de calidad.

Tabla 36
Fiabilidad del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Muy pocas veces	4	3,3	3,3	4,2
A veces	36	30,0	30,0	34,2
Casi siempre	58	48,3	48,3	82,5
Siempre	21	17,5	17,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 36 se observó que el 48,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre ellos tienen fiabilidad en el personal que los atiende cuando estos asisten a biblioteca. Del mismo modo, también, el 30,0 % señaló que sólo a veces el personal demuestra fiabilidad para atenderlos cuando ellos necesitan asistencia bibliotecaria.

Los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, demostraron que la mayoría de estudiantes perciben que los asistentes de biblioteca son personas fiables al momento de atenderlos en sus necesidades de información.

Esto demuestra la importancia del valor afectivo del servicio en cuestión a la confianza del personal bibliotecario, ya que esto ayuda a saber si la gestión del servicio de biblioteca es buena o no.

Tabla 37.
Amabilidad del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	5	4,2	4,2	4,2
A veces	44	36,7	36,7	40,8
Casi siempre	43	35,8	35,8	76,7
Siempre	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 37 se observó que el 36,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el personal ha sido amable con ellos al momento de atenderlos en biblioteca. Por otro lado, el 35,8 % señaló que casi siempre el personal demuestra amabilidad en el trato directo con ellos.

Los resultados anteriormente expuestos demostraron que en su mayoría de veces los asistentes de biblioteca son amables al momento de atenderlos, demostrando que la atención en ese aspecto es de calidad.

Los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, valoran el trato amable que les brindan en la biblioteca de su instituto de estudios. Dando a entender la importancia de una buena gestión de servicio de biblioteca, bajo este sentido.

Tabla 38.

Interés del personal para resolver necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	6	5,0	5,0	5,0
A veces	42	35,0	35,0	40,0
Casi siempre	53	44,2	44,2	84,2
Siempre	19	15,8	15,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 38 se mostraron los resultados obtenidos en la recolección de datos bajo la aplicación de un cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial del Instituto Pedagógico Superior Público de Piura, donde el 44,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre el personal les demuestra interés y preocupación por resolver sus necesidades de información en biblioteca. Así también, el 35% manifestó que a veces el personal que los atiende cuando les demuestra interés para resolver sus necesidades de información.

Lo que demuestra la relevancia del valor afectivo del servicio en cuestión al interés hacia los usuarios para tratar de resolver las necesidades de los estudiantes que acuden a la biblioteca; aspecto importante para la evaluación de la gestión de servicio bibliotecario. Además, esto se relaciona con la calidad educativa del Instituto en investigación; ya que, si hay más asistencia de los estudiantes a biblioteca, estos estarán más informados y mejor preparados a lo largo de su educación técnica superior.

Tabla 39
Atención personalizada a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	6	5,0	5,0	5,0
A veces	47	39,2	39,2	44,2
Casi siempre	50	41,7	41,7	85,8
Siempre	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 39 expusieron que el 41,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre ellos reciben una atención personalizada por parte de las personas que atienden en la biblioteca del Instituto. De la misma manera, el 5 % señaló que muy pocas veces el personal les brinda una atención personalizada.

Tales resultados obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, señalaron que la mayoría de estudiantes perciben una atención personalizada por parte de los asistentes de biblioteca y muy pocos son los que no. Esto demostró que en la biblioteca el interés que se les muestra a los usuarios que asisten a las instalaciones bibliotecarias es muy buena y primordial para ellos.

Esto también demostró que, en cuestión a la variable, gestión de servicio de biblioteca en el sentido del valor afectivo, que es un indicador principal para evaluar dicha variable; esta se relaciona directamente con la calidad educativa, ya que la atención que reciben los estudiantes es excelente.

Tabla 40
Comprensión de las necesidades de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	5	4,2	4,2	4,2
A veces	44	36,7	36,7	40,8
Casi siempre	54	45,0	45,0	85,8
Siempre	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 40 los resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, expusieron que el 45% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre reciben comprensión a sus necesidades de información. Por otro lado, el 4,2 % señaló que muy pocas veces el personal les brinda una comprensión total a sus necesidades.

Tales resultados manifestaron que, en cuestión a la comprensión de las necesidades de información entre otras dudas, que tengan los alumnos del Instituto en investigación, la mayoría perciben una comprensión empática por parte de los asistentes de biblioteca. Esto demostró que en la biblioteca la empatía con el usuario, es considerada como uno de los aspectos más importantes para mantener un servicio de calidad con los alumnos.

La comprensión de las necesidades de los estudiantes, es una de las preguntas claves, para medir el indicador de la empatía con los usuarios, la cual está relacionada con la dimensión del valor afectivo del servicio; demostrándose que, en cuestión a esta dimensión, la variable gestión de servicio de biblioteca es favorable para los alumnos.

Tabla 41
Atención satisfactoria a los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	8	6,7	6,7	6,7
A veces	43	35,8	35,8	42,5
Casi siempre	51	42,5	42,5	85,0
Siempre	18	15,0	15,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 41 luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 42,5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre reciben una atención que satisface a los estudiantes por completo. Por otro lado, el 6,7 % señaló que muy pocas veces el personal les brinda una atención satisfactoria según sus expectativas.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a la satisfacción de la atención ofrecida por los asistentes de biblioteca, la mayoría de alumnos del Instituto en investigación, perciben una excelente atención por parte de los asistentes de biblioteca. Esto demostró que, en la biblioteca la preocupación por satisfacer a los usuarios con su atención, es considerada como uno de los servicios más relevantes para mantener un servicio de calidad.

La satisfacción de la atención que reciben los estudiantes, pertenece al indicador de la empatía con los usuarios, indicador relacionado con la dimensión del valor afectivo del servicio en la biblioteca; demostrándose que, en cuestión a esta dimensión, la variable gestión de servicio de biblioteca es muy buena.

Tabla 42
Diseño de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	5,8	5,8	5,8
Muy pocas veces	28	23,3	23,3	29,2
A veces	32	26,7	26,7	55,8
Casi siempre	27	22,5	22,5	78,3
Siempre	26	21,7	21,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

En la tabla 42 se mostraron los resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, donde el 26,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el espacio de la biblioteca está diseñado para un ambiente de estudio eficaz. Por otro lado, el 5,8 % señaló que nunca la biblioteca está diseñada, para un ambiente de aprendizaje y estudio eficaz.

Tales resultados manifestaron que, en cuestión al diseño del ambiente de la biblioteca, los alumnos encuestados en su mayoría perciben que el diseño de la biblioteca esta apropiado. Esto demostró que la biblioteca/ como lugar y espacio, es uno de los aspectos que permite medir la variable gestión de servicio de biblioteca, y en cuestión a este aspecto esta variable es muy favorable.

Tabla 43
Servicios de seguridad en la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Muy pocas veces	24	20,0	20,0	21,7
A veces	43	35,8	35,8	57,5
Casi siempre	28	23,3	23,3	80,8
Siempre	23	19,2	19,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 43, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 35,8% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces la biblioteca cuenta con los servicios de seguridad necesarios para su buen funcionamiento. Por otro lado, el 1,7 % señaló que nunca los servicios de seguridad necesarios para su buen funcionamiento.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a los servicios de seguridad que tiene la biblioteca, la mayoría de alumnos del Instituto en investigación, perciben que estos se encuentran en buen estado y son los necesarios para el buen funcionamiento de la misma.

Los servicios de seguridad de biblioteca pertenecientes a la dimensión biblioteca como lugar/ espacio es de mucha importancia para la gestión del servicio de la biblioteca como parte de la calidad educativa.

Tabla 44.

Normas de comportamiento en la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Muy pocas veces	4	3,3	3,3	4,2
A veces	38	31,7	31,7	35,8
Casi siempre	47	39,2	39,2	75,0
Siempre	30	25,0	25,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 44, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 39,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre se respetan las normas de comportamiento impuestas dentro de la biblioteca para mantener un ambiente adecuado para el buen funcionamiento de la misma. Por otro lado, el 0,8 % señaló que nunca se respetan las normas de comportamiento impuestas por la biblioteca

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión al respeto de las normas de comportamiento dentro del espacio bibliotecario, es muy importante para mantener el orden en la biblioteca. Además, la mayoría de alumnos del Instituto en investigación, perciben esto como un aspecto positivo que mantiene la gestión de servicio de la biblioteca actualmente.

Tabla 45.
Mobiliario en buenas condiciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,0	5,0	5,0
Muy pocas veces	50	41,7	41,7	46,7
A veces	24	20,0	20,0	66,7
Casi siempre	20	16,7	16,7	83,3
Siempre	20	16,7	16,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 45, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 41,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces la biblioteca cuenta con mobiliario en buenas condiciones. Por otro lado, el 16,7% señaló que casi siempre la biblioteca cuenta con mobiliario en buenas condiciones para su funcionamiento.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a mobiliarios que tiene la biblioteca para el funcionamiento de la misma, muy pocas veces están en buen estado o en las mejores condiciones. A pesar, de que este aspecto es muy importante ya que influye en la comodidad de los usuarios que acuden a la biblioteca frecuentemente, juega como un aspecto negativo para los estudiantes.

Los mobiliarios en buen estado, pertenecen a la dimensión de biblioteca como lugar y espacio, sin embargo; en este sentido la gestión del servicio de la biblioteca, no es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, se ve afectada de manera negativa.

Tabla 46
Iluminación de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	7	5,8	5,8	5,8
A veces	25	20,8	20,8	26,7
Casi siempre	51	42,5	42,5	69,2
Siempre	37	30,8	30,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 46, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 42,5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces la iluminación de la biblioteca es adecuada. Por otro lado, el 5,8% señaló muy pocas veces la biblioteca cuenta una buena iluminación.

Dichos resultados demostraron que en lo que respecta a la buena iluminación dentro del ambiente de la biblioteca, sólo algunas veces son las adecuadas. Este aspecto, es considerado como uno de los indicadores para medir la biblioteca como lugar y espacio, ya que se relaciona con la comodidad del ambiente para los usuarios. Sin embargo, según los resultados, tiene algunos aspectos por mejorar ya que no cumplen con las exigencias de los estudiantes del Instituto y no van de acuerdo a sus expectativas.

En este sentido la gestión del servicio de la biblioteca, no es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, se ve afectada de manera negativa.

Tabla 47.

Infraestructura de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	3	2,5	2,5	2,5
A veces	22	18,3	18,3	20,8
Casi siempre	58	48,3	48,3	69,2
Siempre	37	30,8	30,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 47, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 48,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre la infraestructura de la se encuentra en buenas condiciones. Por otro lado, el 2,5% señaló que muy pocas veces la biblioteca cuenta con la infraestructura en buenas condiciones.

Dichos resultados demostraron que la mayoría de estudiantes encuestados considera que la biblioteca casi siempre o siempre cuenta con una infraestructura segura y en buenas condiciones para su funcionamiento. Este es un aspecto es total relevancia, pues influye en la comodidad de los estudiantes que acuden a la biblioteca continuamente y en este sentido los alumnos están satisfechos.

Considerando por las razones, ya antes expuestas que la infraestructura de la biblioteca, indicador perteneciente a la dimensión de biblioteca como lugar y espacio, la gestión del servicio de la biblioteca es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, también es buena.

Tabla 48.
Orden y limpieza de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	4	3,3	3,3	3,3
A veces	24	20,0	20,0	23,3
Casi siempre	48	40,0	40,0	63,3
Siempre	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 48, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 40,0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre hay orden y limpieza en la biblioteca. Por otro lado, el 3,3% señaló que muy pocas veces la biblioteca cuenta con orden y limpieza.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a limpieza y orden de la biblioteca los estudiantes perciben que en este sentido la biblioteca, se encuentra en buenas condiciones. Este aspecto es muy importante ya que pertenecen a la dimensión de biblioteca como lugar y espacio de la variable gestión de servicio de biblioteca.

En este sentido la gestión del servicio de la biblioteca, es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, ve afectada positivamente.

Tabla 49.
Adaptación de los espacios de biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	26,7	26,7	26,7
Muy pocas veces	45	37,5	37,5	64,2
A veces	6	5,0	5,0	69,2
Casi siempre	10	8,3	8,3	77,5
Siempre	27	22,5	22,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 49, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 37,5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces la biblioteca cuenta con espacios adaptados tanto para los trabajos individuales como grupales. Por otro lado, el 5,0% señaló que a veces los espacios de la biblioteca están adaptados tanto para los trabajos individuales como grupales.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a la división de los espacios de la biblioteca, para las diferentes actividades de los estudiantes, tanto de trabajos grupales como individuales, los alumnos consideran que no son los apropiados. A pesar, de que este aspecto es muy importante, para que los usuarios puedan desarrollar satisfactoriamente sus actividades cotidianas de formación profesional.

Este sentido la gestión del servicio de la biblioteca, no es favorable para la relación que mantiene con la calidad educativa en el Instituto; viéndose afectada de manera negativa.

Tabla 50.

Finalidad de uso de biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	44	36,7	37,0	37,0
Muy pocas veces	35	29,2	29,4	66,4
A veces	8	6,7	6,7	73,1
Casi siempre	14	11,7	11,8	84,9
Siempre	18	15,0	15,1	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 50, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 36,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que nunca los espacios de la biblioteca cuentan con señalizaciones según su finalidad de uso. Por otro lado, el 6,7% señaló que a veces la biblioteca cuenta con señalizaciones según su finalidad de uso.

Dichos resultados manifestaron que, en cuestión a las señalizaciones de la biblioteca los estudiantes consideran que el espacio bibliotecario no cuenta con dichas señalizaciones. A pesar, de que este aspecto es muy importante ya que permite que los usuarios que acuden a la biblioteca frecuentemente puedan ubicarse de acuerdo a sus actividades.

En este aspecto la variable de gestión del servicio de la biblioteca, no es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, se ve afectada de negativamente.

Tabla 51.
Recursos informativos actualizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Muy pocas veces	50	41,7	42,0	42,9
A veces	38	31,7	31,9	74,8
Casi siempre	26	21,7	21,8	96,6
Siempre	4	3,3	3,4	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 51, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 41,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces la biblioteca cuenta con recursos informativos actualizados. Por otro lado, el 0,8% señaló que nunca la biblioteca cuenta con tales recursos informativos

Dichos resultados demostraron que la biblioteca no cuenta con recursos informativos actualizados, como son libros, revistas científicas, enciclopedias, trabajos de investigación, etc. Sin embargo, estos son recursos muy necesarios para los estudiantes del Instituto en estudio, ya que les ayuda en su proceso de aprendizaje y formación técnica profesional en un mundo globalizado.

A pesar de que esto, es muy importante para la gestión de servicio de biblioteca, en este caso tiene deficiencias y no es muy positiva para la comunidad estudiantil. Es por ello, que cuestión al control de información, la gestión de servicio de biblioteca es deficiente y por ende la calidad educativa en también.

Tabla 52
Sitio web de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	49,2	49,6	49,6
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	34	28,3	28,6	78,2
A veces	10	8,3	8,4	86,6
Casi siempre	12	10,0	10,1	96,6
Siempre	4	3,3	3,4	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8	
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 52, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 28,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces el sitio web de la biblioteca les permite encontrar la información desde la comodidad de su hogar. Por otro lado, el 8,3% indicó que a veces el sitio web de la biblioteca les permite encontrar la información desde su casa.

El sitio web de una biblioteca es muy importante para la educación en estos tiempos de globalización y tecnología, pero en la biblioteca del Instituto Superior Público de Piura, esta herramienta no funciona óptimamente. Lo que afecta a la gestión de biblioteca, ya que los usuarios sólo pueden obtener información en la biblioteca física, más no de manera virtual

Demostrándose, que la gestión del servicio de la biblioteca, tiene aspectos por mejorar y con ello también la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Público de Piura.

Tabla 53.

Material para todos los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,2	4,2	4,2
Muy pocas veces	62	51,7	52,1	56,3
A veces	26	21,7	21,8	78,2
Casi siempre	16	13,3	13,4	91,6
Siempre	10	8,3	8,4	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 53, luego de haber aplicado el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 51,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces hay disponibilidad del material de biblioteca para toda la demanda estudiantil. Por otro lado, el 4,2% señaló que nunca la biblioteca se abastece con material informativo para todos los estudiantes.

Los materiales de información, son muy necesarios en una biblioteca y deben de ser los suficientes de acuerdo a la comunidad lectora que abastece. Sin embargo, no es el caso del Instituto de Educación Superior Público de Piura, ya que los encuestados manifestaron que la biblioteca carece de ejemplares para toda la demanda de estudiantes del Instituto.

En este sentido la variable gestión del servicio de la biblioteca, se ve afectada negativamente, ya que el control de información que es uno de las dimensiones que mide esta variable, bajo las respuestas de la pregunta planteada; no es alentadora y por consecuencia la calidad educativa, tampoco.

Tabla 54
Disponibilidad de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Muy pocas veces	22	18,3	18,5	20,2
A veces	65	54,2	54,6	74,8
Casi siempre	23	19,2	19,3	94,1
Nunca	7	5,8	5,9	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 54, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 54,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces la información de la biblioteca está disponible. Por otro lado, el 1,7% señaló que nunca hay disponibilidad de información en la biblioteca de su Instituto de Estudios.

La disponibilidad de información, hace referencia a que los estudiantes pueden obtener la información en cualquier momento en que ellos la necesiten, en este sentido este indicador permite medir el control de la información que tiene la biblioteca del Instituto Superior Público de Piura. En este aspecto la gestión del servicio de la biblioteca, variable medida en bajo estos resultados, demostraron que es buena.

Tabla 55
Equipamiento moderno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	16,7	16,7	16,7
Muy pocas veces	53	44,2	44,2	60,8
A veces	20	16,7	16,7	77,5
Casi siempre	21	17,5	17,5	95,0
Siempre	6	5,0	5,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados obtenidos en la tabla 55, luego de aplicar el cuestionario a los estudiantes de educación inicial del Instituto Superior Público de Piura, demostraron que el 44,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que muy pocas veces la biblioteca cuenta con equipamiento moderno y actualizado. Por otro lado, el 5% señaló que siempre la biblioteca cuenta con modernos equipos que permiten acceder fácilmente a la información que los estudiantes necesitan.

Los equipamientos de una biblioteca son de suma importancia, ya que depende de ellos la rapidez y buen funcionamiento de la misma. Además, permite que los estudiantes tengan mayores posibilidades de aprender y obtener información más rápida. Por ende, en este caso los alumnos en su mayoría manifestaron que la biblioteca si cuenta con un mobiliario moderno en sus instalaciones.

Bajo estas premisas, la gestión del servicio de la biblioteca, es favorable y por ende en la relación que posee con la calidad educativa, se ve afectada de manera positiva.

Tabla 56
El docente despierta el deseo de investigar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	8,3	8,4	8,4
Muy pocas veces	50	41,7	42,0	50,4
A veces	48	40,0	40,3	90,8
Casi siempre	11	9,2	9,2	100,0
Siempre	119	99,2	100,0	
Perdidos Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 56 demostraron que el 41,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el docente despierta el deseo de investigar sobre el tema estudiado en clase. Asimismo, sólo el 8.3% afirmó que muy pocas veces el docente despierta el deseo de investigar sobre el tema estudiado en clase.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos tienen el deseo de investigar gracias al docente.

Tabla 57

Los materiales que usa el docente facilitan su aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	6	5,0	5,0	5,0
A veces	51	42,5	42,5	47,5
Casi siempre	48	40,0	40,0	87,5
Siempre	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 57 demostraron que el 42,5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el material que usa el docente facilita su aprendizaje. Asimismo, sólo el 5.0 % afirmó que muy pocas veces el material usado por el docente facilitaba su aprendizaje.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos opinan que el material que usa el docente en su clase facilita su aprendizaje.

Tabla 58.

Clases de formas didáctica y uso de tecnología.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	9	7,5	7,5	7,5
A veces	55	45,8	45,8	53,3
Casi siempre	37	30,8	30,8	84,2
Siempre	19	15,8	15,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 58 demostraron que el 45,8% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces reciben clases de forma didáctica y con uso de tecnología por parte del docente. Asimismo, sólo el 7.5% afirmó que muy pocas veces el docente realiza clases de forma didáctica y hace uso de la tecnología.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos reciben clases didácticas y con uso de tecnología por parte del docente.

Tabla 59.

El personal del Instituto es siempre solidario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Muy pocas veces	2	1,7	1,7	1,7
A veces	52	43,3	43,3	45,0
Casi siempre	46	38,3	38,3	83,3
Siempre	20	16,7	16,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 59 demostraron que el 43,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el personal del instituto es solidario. Asimismo, sólo el 1.7% afirmó que muy pocas veces el personal del instituto es solidario.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos a veces sienten que el personal del instituto es solidario con ellos al momento de atenderlos.

Tabla 60.

Mantiene la disciplina y respeto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	18	15,0	15,0	15,0
Casi siempre	74	61,7	61,7	76,7
Siempre	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial.

Los resultados de la tabla 60 demostraron que el 61,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre se mantiene la disciplina y el respeto entre estudiantes y el personal del instituto. Asimismo, sólo el 15.0% afirmó que a veces se mantiene la disciplina y el respeto entre estudiantes y el personal del instituto.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos tienen buena disciplina y respeto con sus compañeros y el personal del instituto.

Tabla 61.

Respeto las normas de convivencia y las reglas del Instituto Pedagógico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	15	12,5	12,5	12,5
Casi siempre	71	59,2	59,2	71,7
Siempre	34	28,3	28,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 61 demostraron que el 59,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre se respetan las normas de convivencia y las reglas impuestas por el instituto. Asimismo, sólo el 12.5% afirmó que a veces los alumnos respetan las normas de convivencia y las reglas impuestas por el instituto.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos cumplen con respetar las normas de convivencia y las reglas impuestas por el instituto.

Tabla 62.

El material con el que está construido el Instituto es seguro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	1	,8	,8	,8
A veces	18	15,0	15,1	16,0
Casi siempre	78	65,0	65,5	81,5
Siempre	22	18,3	18,5	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Perdidos sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 62 demostraron que el 65.0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre el material con el que está construido el instituto es seguro. Asimismo, sólo el 8.0% afirmó que muy pocas veces el material con el que está construido el instituto es seguro.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que el material con el que está construido el instituto es seguro.

Tabla 63.

Los servicios básicos del Instituto cumplen con sus expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Muy pocas veces	10	8,3	8,3	9,2
A veces	70	58,3	58,3	67,5
Casi siempre	30	25,0	25,0	92,5
Siempre	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 63 demostraron que el 58,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces lo servicios básicos cumplen con sus expectativas. Asimismo, sólo el 7.5% afirmó que siempre alcanzan sus expectativas con respecto a los servicios básicos del instituto.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos cumplen sus expectativas con respecto a los servicios básicos del instituto

Tabla 64.
Aulas amplias, buena iluminación y ventilación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Muy pocas veces	6	5,0	5,0	5,8
A veces	70	58,3	58,3	64,2
Casi siempre	24	20,0	20,0	84,2
Siempre	19	15,8	15,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 64 demostraron que el 58,3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces se cuenta con aulas amplias, buena iluminación y ventilación. Asimismo, sólo el 5,0% afirmó que muy pocas veces se cuenta con aulas amplias, buena iluminación y ventilación.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que cuenta con aulas amplias, buena iluminación y ventilación.

Tabla 65.
Desarrolla proyectos curriculares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	16	13,3	13,4	13,4
A veces	70	58,3	58,8	72,3
Casi siempre	29	24,2	24,4	96,6
Siempre	4	3,3	3,4	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 65 demostraron que el 45,0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre saben desarrollar proyectos curriculares. Asimismo, sólo el 8.0% afirmó que muy pocas veces saben desarrollar proyectos curriculares.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos saben desarrollar proyectos curriculares.

Tabla 66.

Su intención es ejercer su profesión al servicio de los demás

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	1	,8	,8	,8
A veces	21	17,5	17,5	18,3
Casi siempre	54	45,0	45,0	63,3
Siempre	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 66 demostraron que el 45.0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre cuentan con la intención de ejercer su profesión al servicio de los demás. Asimismo, sólo el 8.0% afirmó que muy pocas veces tienen la intención de ejercer su profesión al servicio de los demás.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos desean ejercer su profesión al servicio de los demás.

Tabla 67

La carrera que estudia actualmente forma parte de su autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	28	23,3	23,3	23,3
Casi siempre	50	41,7	41,7	65,0
Siempre	42	35,0	35,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 67 demostraron que el 41.7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre parte de su autorrealización forma parte la carrera que estudia actualmente. Asimismo, sólo el 23.3% afirmó que a veces piensan que parte de su autorrealización es por la carrera que estudia.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos piensan que parte de su autorrealización es por la carrera que estudia.

Tabla 68.

Conoce los enfoques de la comprensión lectora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Muy pocas veces	5	4,2	4,2	5,8
A veces	61	50,8	50,8	56,7
Casi siempre	40	33,3	33,3	90,0
Siempre	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 68 demostraron que el 50.8% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces conocen los enfoques de la comprensión lectora. Asimismo, sólo el 1.7% afirmó que nunca conocen los enfoques de la comprensión lectora.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos a veces conocen los enfoques de la comprensión lectora.

Tabla 69
Conoce los criterios para argumentar sobre un determinado tema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	10	8,3	8,3	08,3
A veces	63	52,5	52,5	60,8
Casi siempre	37	30,8	30,8	91,7
Siempre	10	8,3	8,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 69 demostraron que el 52.5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces conocen los criterios para argumentar sobre un determinado tema. Asimismo, sólo el 10.8% afirmó que siempre conocen los criterios para argumentar sobre un determinado tema.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que conocen los criterios para argumentar sobre un determinado tema.

Tabla 70.

Conoce Ud. los procedimientos para hacer una investigación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	35	29,2	29,2	29,2
A veces	50	41,7	41,7	70,8
Casi siempre	22	18,3	18,3	89,2
Siempre	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 70 demostraron que el 41.7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces conocen los procedimientos para hacer una investigación. Asimismo, sólo el 10.8% afirmó que siempre conocen los procedimientos para hacer una investigación.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos conocen cuales son los procedimientos para realizar una investigación.

Tabla 71

Se capacita, informa y actualiza sobre cambios respecto a su profesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	7	5,8	5,9	5,9
A veces	60	50,0	50,4	56,3
Casi siempre	38	31,7	31,9	88,2
Siempre	14	11,7	11,8	100,0
Total	119	99,2	100,0	
Sistema	1	,8		
Total	120	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 71 demostraron que el 50.0% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces se capacitan, informan y actualizan sobre los constantes cambios respecto a su profesión. Asimismo, sólo el 5.8% afirmó que muy pocas veces se capacitan, informan y actualizan sobre los constantes cambios respecto a su profesión.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que se capacitan, informan y actualizan sobre los constantes cambios respecto a su profesión.

Tabla 72.

Se comunica con sus maestros y compañeros con total facilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	40	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	64	53,3	53,3	86,7
Siempre	16	13,3	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 72 demostraron que el 53.3% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre tienen una total facilidad para comunicarse con sus maestros y compañeros. Asimismo, sólo el 13.3% afirmó que siempre cuentan con la facilidad de comunicarse con sus maestros y compañeros.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos tienen una buena comunicarse con sus maestros y compañeros.

Tabla 73.

Es responsable y tolerante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	8	6,7	6,7	6,7
Casi siempre	75	62,5	62,5	69,2
Siempre	37	30,8	30,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 73 demostraron que el 62.5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre se comportan de manera responsable y tolerante. Asimismo, sólo el 6.7% afirmó que a veces son responsables y tolerantes.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos se comportan de manera responsable y tolerante.

Tabla 74.
Le gusta trabajar en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	13	10,8	10,8	10,8
A veces	44	36,7	36,7	47,5
Casi siempre	30	25,0	25,0	72,5
Siempre	33	27,5	27,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 74 demostraron que el 36.7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces les gusta trabajar en equipo. Asimismo, sólo el 10.8% afirmó que muy pocas veces les gusta trabajar en equipo.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que les gusta trabajar en equipo.

Tabla 75
Logra todo lo que se propone

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	0	0	0	0
A veces	40	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	56	46,7	46,7	80,0
Siempre	24	20,0	20,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 75 demostraron que el 46,7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre logran todo lo que se proponen. Asimismo, sólo el 20,0% afirmó que siempre logran todo lo que se proponen.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos indican que logran todo lo que se proponen.

Tabla 76.

En el instituto realizan programas de apoyo social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Muy pocas veces	29	24,2	24,2	25,8
A veces	56	46,7	46,7	72,5
Casi siempre	21	17,5	17,5	90,0
Siempre	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 76 demostraron que el 46.7% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces se realizan programas de apoyo social en el instituto. Asimismo, sólo el 1.7% afirmó que nunca el instituto realiza programas de apoyo social.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos afirman que a veces realizan programas de apoyo social en el instituto.

Tabla 77.

Sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Muy pocas veces	30	25,0	25,0	26,7
A veces	57	47,5	47,5	74,2
Casi siempre	20	16,7	16,7	90,8
Siempre	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 77 demostraron que el 47.5% del total de estudiantes encuestados afirmaron que a veces el instituto lleva a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura. Asimismo, sólo el 1.7% afirmó que nunca lleva a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura en el instituto.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos afirman que el instituto lleva a cabo sesiones o actividades colectivas para mejorar el rendimiento académico y promover la lectura.

Tabla 78

<i>Realiza actividades deportivas</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Muy pocas veces	6	5,0	5,0	5,0
A veces	45	37,5	37,5	42,5
Casi siempre	47	39,2	39,2	81,7
Siempre	22	18,3	18,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de Ed. Inicial

Los resultados de la tabla 78 demostraron que el 39,2% del total de estudiantes encuestados afirmaron que casi siempre realizan actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres. Asimismo, sólo el 5.0% afirmó que muy pocas veces realizan actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres.

Tales datos fueron obtenidos por el cuestionario aplicado a los estudiantes de la carrera de Educación Inicial en el Instituto Superior Público de Piura, los cuales demostraron que en su mayoría los alumnos realizan actividades deportivas o artísticas en sus tiempos libres.

Anexo 9. Fotografías



Figura1. Instituto Superior Pedagógico de Piura



Figura 2. Biblioteca del Instituto Pedagógico



Figura 3. Ambiente interior de la biblioteca



Figura 4. Barra de atención de la biblioteca