



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

“Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia
del servicio en la Biblioteca Central UNPRG, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Br. Llatas Contreras Gary Omar (ORCID: 0000-0002-8470-3867)

ASESOR:

Mg. Purihuamán Leonardo Celso Nazario (ORCID: 0000-0003-1270-0402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Calidad

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios,

Por regalarme la vida, para vivirla junto a aquellas personas que han sido y otras que seguirán siendo mi apoyo en el caminar de las sendas de mí destino, gracias Altísimo por estar conmigo en cada instante de mi vida, por permitirme culminar mis estudios.

A mis padres; Con todo el amor y profunda estima:

José Santos Llatas Aguinaga y Agripina Contreras Carrero, Sé que desde el cielo guían y velan por mi bienestar, siempre los llevare en mi corazón y pensamiento.

.

A mi familia;

A mis hijos; Gadiel Omar y Joaquín Gael, Llatas Morante, por ser el regalo y tesoro más valioso de mi vida, que Dios me ha dado.

A mi Sra. esposa; Jessica del Carmen Morante Niño, por ser fuente para dar vida y ser madre, por tu amor y compañía, por tu gran virtud de mujer, gracias por hacerme feliz.

Agradecimiento

"A Dios por darme vida y salud, por hacer la mujer más maravillosa del mundo, por ser mi compañera y el apoyo fundamental para lograr todas mis metas a lo largo de la vida, y ahora ella darme mis hijos, para criarlos, cuidarlos y amarlos. Gracias mi Deidad por darme a una mujer tan excepcional, porque gracias a ella soy un hombre feliz".

"A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, muy especial a los de la Escuela académica de Ingeniería Industrial de Chiclayo, por brindar todos sus conocimientos académicos, consejos y apoyo en la formación de mi carrera profesional, así mismo a todos los colaboradores para culminar mi carrera y este trabajo se logre".

"Finalmente, quiero expresar mi más amplio y verdadero agradecimiento a mis asesores de tesis. Ing. Purihuamán Leonardo Celso Nazario y Dr. Vásquez Coronado Manuel Humberto, principal colaborador durante este proceso, quien con su liderazgo, conocimiento, docencia y colaboración posibilitó el desarrollo de este trabajo en el informe final.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo , **Br. Llatas Contreras, Gary Omar**, egresado de la Facultad / Escuela de posgrado **Ingeniería** y Escuela Profesional **de Ingeniería Industrial** de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: **“Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la Biblioteca Central UNPRG, 2018”**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de diciembre de 2020,

Apellidos y Nombres del Autor Br. Llatas Contreras, Gary Omar		
DNI: 80609739	Firma	
ORCID: PEMP-0002-8470-386		



Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Indicé.....	vi
Indicé de tablas	viii
Indicé de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Problema de investigación	23
1.7 Hipótesis	24
1.8 Objetivos	24
II. MÉTODO	1
2.1 Tipo y diseño de investigación	1
2.2 Operacionalización y variables	1
2.3 Operacionalización de variables	2
2.4 Tamaño Poblacional, muestra y selección	10
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	11
2.6 Validación y Fiabilidad.	11

2.7 Procedimiento	12
2.8 Metodologías analíticas para datos	12
2.9 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
3.1 Diagnóstico del sistema de gestión en la biblioteca central UNPRG, 2018.	14
3.2 Evaluación de la eficiencia del servicio en la Biblioteca	23
3.3: Propuesta	39
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis (Asesor).	151
Reporte Turnitin	152
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	154
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	155

Índice de tablas

Tabla 1 _ Nivel de la Dimensión Mejora continua de la eficiencia de la biblioteca UNPRG.	14
Tabla 2 _ Nivel de la Dimensión Control de Riesgo de la eficiencia de la biblioteca UNPRG.	14
Tabla 3 _ Nivel de la Dimensión Productividad y Eficacia de la eficiencia biblioteca UNPRG.	15
Tabla 4 _ Nivel de la Dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	15
Tabla 5 _ Nivel de la Dimensión Mejor aseguramiento en el cumplimiento de objetivos de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	15
Tabla 6 _ Nivel de la Dimensión reducción de costos y el logro de la competitividad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	16
Tabla 7: Nivel del Sistema de gestión de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG	16
Tabla 8 _ Nivel de la Dimensión Confiabilidad de las expectativas por ítem.	23
Tabla 9 _ Nivel de la Dimensión confiabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	23
Tabla 10 _ Nivel de la Dimensión responsabilidad de las expectativas por ítem.	24
Tabla 11 _ Nivel de la Dimensión responsabilidad de la eficiencia de la biblioteca -UNPRG.	24
Tabla 12 _ Nivel de la Dimensión seguridad de las expectativas por ítem.	24
Tabla 13 _ Nivel de la Dimensión seguridad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	25
Tabla 14 _ Nivel de la Dimensión empatía de las expectativas por ítem.	26
Tabla 15 _ Nivel de la Dimensión empatía de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	26
Tabla 16 _ Nivel de la Dimensión tangibilidad de las expectativas por ítem.	27
Tabla 17 _ Nivel de la Dimensión tangibilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	27
Tabla 18 _ Nivel de la expectativa de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	28
Tabla 19 _ Nivel de la Dimensión Confiabilidad de las percepciones por ítem.	28
Tabla 20 _ Nivel de la Dimensión confiabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	29
Tabla 21 _ Nivel de la Dimensión responsabilidad de las percepciones por ítem.	29
Tabla 22 _ Nivel de la Dimensión responsabilidad de la eficiencia de la biblioteca de UNPRG.	29
Tabla 23 _ Nivel de la Dimensión seguridad de las percepciones por ítem.	30
Tabla 24 _ Nivel de la Dimensión seguridad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	30
Tabla 25 _ Nivel de la Dimensión empatía de las percepciones por ítem.	31
Tabla 26 _ Nivel de la Dimensión empatía de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	31
Tabla 27 _ Nivel de la Dimensión tangibilidad de las percepciones por ítem.	32
Tabla 28 _ Nivel de la Dimensión tangibilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	32
Tabla 29 _ Nivel de la percepción de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	33
Tabla 30 _ Las brechas por ítem de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	33
Tabla 31 _ Las brechas de las dimensiones de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	36

Indicé de figuras

Figura 1: Análisis de la entrevista	17
Figura 2: diagrama de operaciones	18
Figura 3: Medidas de tiempos de actividades	19
Figura 4: flujoograma de la revisión e incorporación de fuentes	20
Figura 5: flujoograma del préstamo de libro o tesis	21
Figura 6: flujoograma de la devolución de libro o tesis	22
Figura 7. Las brechas por ítem de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG	35
Figura 8. Las brechas de la Calidad, dimensiones de la eficiencia biblioteca de la UNPRG.	36
Figura 9. Las brechas de la percepción y expectativas, en las dimensiones de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	37
Figura 10. Espina de Ishikawa de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.	38
Figura 11. Mapa de Procesos de la biblioteca de la UNPRG.	41
Figura 12: diagrama de operaciones	42
Figura 13. Diagrama de actividades del proceso de la biblioteca de la UNPRG.	43

RESUMEN

El presente estudio titulado; sistema(S) de gestión(G) basado(B) en la normativa(N) ISO 9001-2015(VI=1, Variables Independientes), para mejoramiento(M) de la eficiencia(E) del servicio(S) en la biblioteca(B) central(C) UNPRG, 2018(VD=2, Variable Dependiente), en adelante se denominará, “SGB ISO-9001,2015 para MESBC-UNPRG o VI=1 y/o VD=2”; Tuvo como objetivo alcanzable la “VD=2, Variable Dependiente”. Se utilizó el enfoque mixto de tipo proyectivo con diseño explicativo secuencial (DEXPLIS). Además, la muestra se determinó en 375 Alumnos, profesores y personal administrativo usuarios de la biblioteca; Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Obteniendo el nivel de mejora continua, Deficiente en un 60%el nivel de control de riesgo es deficiente en un 40%, La productividad y eficacia Deficiente en un 60%, en atención y aseguramiento en el cumplimiento para la mejora de objetivos es Deficiente en un 80% y al evaluar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, han generado que las brechas de la eficiencia sean negativas y por lo tanto que estén insatisfechos. Finalmente, se concluye el diseño del “SGBNISO-9001,2015 para MESBC-UNPRG, 2018; requiere el cumplimiento del ISO 9001:2015 para asegurar la eficiencia de los servicios ofrecidos dentro de las instalaciones.

Palabras clave: Sistema de gestión, ISO 9001:2015, Eficiencia del servicio.

ABSTRACT

The present study entitled management system based on the ISO 9001: 2015 standard to improve the efficiency of the service in the central library UNPRG, 2018. Its objective was to propose a management system based on the ISO 9001: 2015 standard to improve the efficiency of the service in the UNPRG central library, 2018. The mixed projective approach with sequential explanatory design (DEXPLIS) was used. In addition, the sample was determined in 375 students, teachers and administrative users of the library of the National University Pedro Ruiz Gallo. It was obtained as a result that the level of continuous improvement is Deficient by 60%, the level of risk control is Deficient by 40%, productivity and efficiency Deficient by 60%, in attention and assurance in compliance for improvement of objectives is Deficient by 80% and when evaluating the efficiency of the service in the UNPRG central library, they have generated that the efficiency gaps are negative and therefore that they are dissatisfied. Finally, it is concluded that the design of a management system based on the ISO 9001: 2015 standard to improve the efficiency of the service in the UNPRG library requires compliance with ISO 9001: 2015 to ensure the efficiency of the services offered within of the facilities.

Keywords: Management system, ISO 9001: 2015, Efficiency of the service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel Internacional

La implementación del SG. basado en las normativas ISO 9001- 2015 para mejorar la eficiencia del servicio que se brinda desde una determinada perspectiva, es una necesidad que viene ocurriendo desde hoy es importante para cada empresa y para la sociedad. En México, la Secretaría de Educación Pública fue cuestionada por todos los grupos parlamentarios por la acomodación de las nuevas formas educativas, el nivel de formación, el servicio de educación profesional y la reconstrucción de los centros dañados por el terremoto ocurrido el año pasado. Admitir que el sistema educativo vive una verdadera tragedia desde el nivel preescolar hasta el posgrado, revelando que la reforma no fue educativa, sino solo administrativa, mostrando que las estructuras tanto de la educación preescolar como de posgrado no son tienen espacios físicos para biblioteca y menos tienen estructura para eso (Arellano, 2018).

En España, la Biblioteca Central lleva cinco meses fuera de servicio, lo que ha generado numerosas quejas por parte de las personas que la utilizan; y como alternativa, los usuarios han optado por utilizar otras instalaciones, situación que no debería darse, según los responsables de la biblioteca central, la suspensión del servicio se debe a la modificación del sistema informático que está en proceso el Gobierno de Cantabria. Darse cuenta, siempre que se sepa que los departamentos interesados son mayoría y que la apertura de la Biblioteca Central se hará por etapas (Gutiérrez, 2018). Por otro lado, las bibliotecas de Santander están en problemas, ya que se han visto obligadas a rechazar alrededor de diez mil libros que los ciudadanos donan semanalmente a las bibliotecas en cuestión por problemas de gestión, espacio y mantenimiento. Tales circunstancias rechazan todo lo que la ciudadanía dona, como desveló Miriam Díaz, responsable de la Consejería de Cultura de Santander (Santiago, 2016). Asimismo, en Ecuador, por iniciativa de los ciudadanos, se instalaron pequeñas bibliotecas en varios lugares de la capital para intercambiar libros que no generaron ningún costo, pero hoy la mayoría de los usuarios han rechazado las medidas tomadas por la Agencia Metropolitana. de Control (AMC) perteneciente al Municipio de Quito tras la imposición de una multa y el cierre de pequeñas bibliotecas instaladas en las calles por el presunto mal uso de ese espacio, luego

del conocimiento de este incidente a nivel nacional, se originó un gran revuelo en varios medios de comunicación (Actualidad RT, 2018).

A nivel Nacional

En Lima, Ezio Neyra, ex encargado del Directorio del Libro y la Lectura (DDL) perteneciente al Ministerio de Cultura reveló que por tanta informalidad no es posible que se cuente con un número exacto de libros que el Perú produce anualmente. Al mismo tiempo dio a conocer que, existen escasas librerías y bibliotecas municipales con las que se cuenta, además se encuentran en pésimo estado, el material está desactualizados por varias décadas y los servicios que ofrecen son insuficientes y deficientes todo ello debido a la mala gestión y al descuido por parte de las autoridades encargadas de estos establecimientos (Trujillo, 2018).

A nivel Local

Del mismo modo, en Chiclayo, la Biblioteca Municipal José Eufemio Lora y Lora fue considerada en el presupuesto participativo del año en mención pero hasta la actualidad no existe ninguna clase de avance en la mejorar de mencionada biblioteca a pesar del deplorable estado en la que se encuentra, el servicio que brinda esta biblioteca es deficiente, ya que los libros con los que cuenta son de los años 70 hasta los 90 no logrando satisfacer a los lectores, ya que el fondo bibliográfico se encuentra desactualizada, deteriorado y devaluado. Los propios trabajadores reconocieron que la biblioteca se encuentra en completo abandono, ya que, ninguna autoridad ha intervenido por la mejora de la biblioteca José Eufemio Lora y Lora (Cabrera, 2014). Actualmente la atención en la Biblioteca UNPRG es deficiente, por las demoras ocasionadas y la gestión limitada que no cuenta con una colección de libros actualizada. Además, no se tiene acceso a Base de Datos de Bibliotecas Virtuales, catálogo en Línea, personal calificado y equipos suficientes. La presente situación se agrava por la pérdida del presupuesto asignado y la no atención oportuna de la Oficina de Abastecimiento de la UNPRG respecto a los pedidos de adquisición de libros físicos y Suscripción a Bibliotecas Virtuales. Por otro lado, la infraestructura e inmobiliario es inadecuada y la normatividad interna requiere una actualización en base a los nuevos estándares internacionales.

Dada las investigaciones encontradas a nivel internacional y nacional, las cuales se toman como referencia para este trabajo, se muestra que es de vital importancia implementar el SG de calidad,

1.2 Trabajos previos

Meirelles, Picinini, y Soares (2018), afirma: Concentre o problema no processo atual que você tem na faculdade. Eles não têm resultados favoráveis de produtividade causada, causando várias desvantagens internamente; Através da utilização de métodos e técnicas que ajudam a compreender e analisar dois processos existentes. Ou apresentar um estudo objetivo “para identificar ou adquirir o processo de aquisição de bibliografias básicas e complementares, dois cursos de pós-graduação desenvolvidos mapeando esse processo em uma grande biblioteca universitária do departamento de humanidades de uma universidade federal” (p. 276). Sim, resultou na ausência do sistema de processo de compras e na partilha de dados de informação para integrar e otimizar o processo de biblioteca, que é integrado. Conclui-se que, por meio da biblioteca da avaliação externa MEC, pode-se garantir o processo de gestão na biblioteca, levando-se em conta pontos positivos e negativos em relação ao processo que é realizado. Recomendou, para aprofundar o mapeamento dos processos de compra de livros, considerando o detalhamento das atividades realizadas nos demais setores da Universidade. Por fim, sua relevância é fundamental neste contexto para conhecer os processos através do uso de métodos e técnicas que auxiliam na compreensão e análise dos processos existentes (Meirelles, Picinini, y Soares, 2018).

Auquillas (2016), En la obtención del título de Maestría en Sistemas de Administración Integral de la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, con el tema de investigación "Proyecto para mantener y mejorar el SGC en Flexiplast SA según ISO 9001-2015". El problema es que la organización tiene su SGB-ISO 9001: 2008, pero no ha podido alinear su estrategia, propósito y objetivos. El diseño de la investigación no fue proyectivo ni proyectivo. El objetivo fue diseñar un plan de mantenimiento y mejora del "SGC, ISO 9001: 2015" su propósito avalar su sostén el largo plazo del sistema, teniendo en cuenta

la estrategia y la situación real de la organización. (Auquillas, 2016, p. 5), obteniendo que el proyecto propuesto no ha logrado consolidarse en el tiempo; probablemente debido a la continua rotación de personal en los últimos años, concluyendo que organizacionalmente no hay cultura previsional; sin embargo, existe iniciativa metodológica, aplicada en administración de riesgos al interior de la empresa. Se recomendó implementar un plan de sostenimiento sistémico en gestión, promoviendo la participación y despertando su atención de los servidores de la Institución. Finalmente, su relevancia se evidencia por su implementación en la empresa, con el fin de lograr la mejora del S: G.

Nasra y Van (2016), from Aga Khan University, their research article "Evaluation of the quality of the library service in the Aga Khan University library: applying a total quality management approach". It focuses on the problem of the scarcity of information that limits the access of library users to the tools available to the library, with the aim of investigating the quality of its services based on the satisfaction of library users. library with services and what is expressed and based on them. on users. As a result, it was obtained that through the SERVQUAL structured questionnaire a response rate of 63% was obtained. Overall, find that patrons' expectations of the Aga Khan University library are higher than their perceptions. The results also show that there are gaps in the quality of service in a number of services offered by the library, which once concluded that there is a gap in the quality of service in a number of services offered by the library. It was recommended that Kenyan libraries adopt objective measurement tools to assess the quality of the library service. Finally, its relevance lies in the fact that due to the same lack of information shown by Kenyan libraries, library users have been involved in the evaluation of the quality of the service through the use of objective and knowledge-based tools. user.

Flórez, Lozano y Sandoval (2015), para ostentación el grado académico en especialista de productos y servicios, por la Universidad Libre, Colombia, con el tema de investigación "Propuesta de un manual de servicios biblioteca enfocado en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Universidad Libre". Centra la problemática en que el nivel del servicio de la gestión de la biblioteca no es el adecuado el cual, bajo el diseño de no experimental de tipo descriptivo, tuvo como objetivo "desarrollar una propuesta para la realización de un Manual de Servicios del SIBUL enfocado al SGC" (Flórez et al, 2015,

p. 9). Se obtuvo como resultado, que los formatos de gestión con los que cuenta en la actualidad la biblioteca son innecesarios y caducos, a su vez se concluyó que, la gestión de la biblioteca presenta estandarizados a nivel nacional con respecto a los análisis bibliográficos, servicio al público y en el desarrollo de las colecciones. Se recomendó la implementación de una propuesta de un manual en los servicios de biblioteca dirigido al SGC. Finalmente, su importancia radica en el enfoque del SGC, mediante un manual de servicios de biblioteca.

Verdugo (2015), para su título universitario de la Universidad Complutense de Madrid, España, con el tema de investigación “La medición de la satisfacción del usuario como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades del noroeste de México” y localizando el problema en las presiones de diversos factores institucionales que afectan a las instituciones. obligó a SG a implementar a partir de la certificación de sus procesos con un diseño descriptivo no experimental que tiene como objetivo tomar desde un enfoque cualitativo la calidad de los procesos bibliotecarios destinados a captar la atención de los usuarios en entornos académicos del noroeste de México. Como resultado, obtuvo el modo de relación de las bibliotecas universitarias con sus usuarios, ya que estos, a diario, demandan necesidades como aportes documentales, y concluyó que su gestión de calidad se ha incrementado debido a las demandas institucionales universitarias. Se recomendó realizar evaluaciones con los usuarios a fin de conocer sus opiniones y aportes para un mejor funcionamiento de este centro de información Finalmente, su relevancia radica en la medición de la satisfacción con el servicio de los sistemas bibliotecarios.

Cabanillas (2018), tiene una Maestría en Administración Pública de la Universidad César Vallejo, Lima con el tema de investigación “Gestión institucional y calidad del servicio de Internet 16-17 Carabayllo UGEL 04, 2017”; El problema radica en la incertidumbre de la Administración institucional interrelacionada con el servicio de calidad. Este estudio tiene un diseño descriptivo, correlacionado y no experimental. El objetivo es “definir la relación entre gestión institucional y calidad de servicio en la red 16-17 Carabayllo UGEL 04, 2017”. Con base en los resultados conseguidos, se concluye la no existencia relacionada entre las variables estudiadas. Se ha sugerido que los docentes de las redes 16 y 17 se involucren en acciones conducentes a la administración institucional de manera

permanente para brindar una adecuada calidad de servicio. Finalmente, su relevancia la encontramos una la correlación de Red y Gestión organizacional 16-17 de calidad.

Díaz (2017), con la intención de elegir una Maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Trujillo, Ciudad de Trujillo, con un tema de investigación titulado «Diseño de modelo propuesto, gestión de calidad con base en ISO 9001: 2015, para mejorar los procesos de gestión docente en la Universidad Privada Trujillo». Centrado en problemas, impacto en propuestas basadas en ISO 9001: 2015. El diseño de la investigación es descriptivo y de campo, y su objetivo es documentar un SGC basado en ISO 9001: 2015, calidad de la educación y gestión de la educación. Por tanto, al realizar un diagnóstico de las características del proceso, es posible encontrar una falta de indicadores, solo se marca un proceso, en base a una matriz de mejora continua y responsabilidad, y concluyó que, de las variables estudiadas, Los índices establecidos determinarán la etapa en la que se encuentra cada proceso. Se recomienda que el personal de gestión de la excelencia educativa reciba capacitación periódica sobre lo inherente al control y llenado de documentos y registros. En definitiva, su idoneidad radica en desarrollar la mencionada norma ISO.

Herrera (2017), para postularse a la carrera universitaria MSc. en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Lima sobre su tema de investigación "Gestión de la Calidad y Normas ISO 9001 en el Procedimiento de Sanciones Administrativas en SUSALUD-2016" Enfoca su problemática en las variables expresadas en el título. Este trabajo contó con una propuesta de correlación no experimental y su objetivo establecer la correspondencia entre la gestión de la calidad y la normatividad ISO 9001 en el procedimiento de sanciones administrativas en SUSALUD - 2016. Se obtuvo que el 54,20% de los encuestados encontró un criterio débil de gestión de la calidad; Esto implica el respeto a los principios de las normas ISO9001, lo que se ve reforzado por la afirmación del 54,20% de los encuestados de que los principios de las normas referenciadas no son respetados en su SUSALUD. Se concluyó que, en la dimensión de la mejora continua, existe una relación significativa y directa entre ISO 9001: 2015 y el proceso de sanciones administrativas de SUSALUD, que recomienda a la Dirección General de Supervisión Sanitaria Nacional implementar un modelo de gestión en el Proceso de Vigilancia del IPRESS e IAFAS. Finalmente, su relevancia en términos de impacto social se basa en la

implementación de GC bajo la normatividad ISO 9001-2015, que verá la efectividad de los trámites de administración.

Natividad (2017), obtuvo una Maestría en Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima, con el tema de investigación «Sistemas de gestión de la calidad según ISO, 9001-2015 en ELECIN S. A– Lima, 2017». Enfoca el tema en el nivel de SGC, pasando a ISO 9001. El diseño es de tipo descriptivo y básico con el objetivo de definir el nivel de SGC, pasando a N. ISO 9001-2015, dentro de la empresa. Elecín SA, tomado como resultado del mayor porcentaje de percepción de los trabajadores de los niveles regulares en el SGC a la transición N. ISO 9001-2015, en el procedimiento productivo - eficiente; al mismo tiempo, La conclusión es que el mayor porcentaje domina las percepciones de los colaboradores habituales hacia la transición ISO 9001 en el proceso de reducción de costos y la competitividad de la empresa en estudio. Los responsables de las empresas recomiendan sensibilizar a los empleados mediante prácticas y formación para las empresas que han adoptado el sistema de calidad. En definitiva, su relevancia radica en la incorporación de la ISO 9001 a procedimientos gestionables de excelencia.

Núñez (2016), al optar su graduación de Maestría en Ingeniería Industrial, de la UNT, Trujillo, con su temática Investigativa “Implementación de la Norma ISO 9001-2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos en una Empresa Pesquera”. Centra su problemática bajo la influencia de N. ISO 9001-2008, la eficiencia del proceso productivo de la empresa investigada, que durante la construcción pre-experimental de un tipo transversal y explicativo; la objetividad fue mejorar procesos productivos en empresas pesqueras implementando Normativa ISO 9001-2008, el resultado obtenido, del estudio inicial se reveló que solo presenta el 45% del cumplimiento de la norma en el proceso de la elaboración del aceite y la harina, a su vez, se concluyó que, la elaboración de una perspectiva para la empresa en estudio mediante un mapa de procesos, indicadores en gestión, permitirá a la empresa examinar de manera periódica las actividades con la finalidad, optimizar el control de los procesos. Se recomendó, a los directivos que como complemento implementaran la norma salud, seguridad en el centro de labores, más ISO

9001. Finalmente, su relevancia, la encontramos al implementar ISO -9001, su impacto en los procesos productivos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Visto los antecedentes anteriormente citados, daremos a conocer lo que significa el SGC: Cortés (2017), sistema es un conglomerado de elementos que actúan entre sí o que están relacionados mutuamente. Por su parte, Ogalla (2010) dice que el sistema de gestión, es aquel sistema que es utilizado para implantar las políticas y objetivos, lo cuales se quiere alcanzar. Este sistema incluye a otros de gestión como: financiera, calidad, y medioambiental. Por otro lado, el método de gestión es aquella herramienta que nos facilita el control de los resultados no económicos y económicos en la actividad de la organización y el SGC, está para orientar e inspeccionar una organización concerniente a la calidad (Massola, 2015; Acuña, Figueroa & Wilches, 2016; Cortés, 2017).

Sabiendo esto, se consideran los elementos de la gestión como parte fundamental en el proceso del mismo: en la gestión se consideran elementos esenciales, aquellos que su falta dificultad impide que se puedan establecer una alineación coherente entre la empresa que quiere hacer y lo que se hace, como son; *misión*, revela más que la necesidad social, la satisfacción mediante la oferta de los servicios o productos adecuados. Cuando los individuos saben exactamente qué necesidades sociales satisfacen y se identifican mejor con lo que están haciendo. Cuando los servicios o productos satisfacen las necesidades de la sociedad, se identifican con la organización. La Comisión muestra claramente para qué está trabajando la organización y, por lo tanto, la visión proporciona una propuesta de futuro para cada uno de los socios que la hacen funcionar que va más allá de la misión de la organización. Deja claro lo que la organización quiere hacer y por lo tanto permite una clara identificación de los objetivos estratégicos. Estos objetivos deben estar alineados para lograr la visión, los valores y el conglomerado de comportamientos que la organización involucra. Ellos determinan las bases de sus acciones y por ende las actitudes que se esperan de los empleados que pertenecen a la organización. Estos valores deben ser promovidos a través del comportamiento, las metas formuladas como una visión de la organización, estos valores son la base de la cultura organizacional, el enfoque y la imagen que legitima la aceptación social de la organización, el líder, y ejecutivos instauran la intención orientadora alrededor institucional, están obligados a establecer y conservar un

clima interno en el que el individuo debe involucrarse plenamente en el cumplimiento de las metas organizacionales (Ogalla, 2010).

La gestión pública ha tenido comentarios negativos como positivos con el paso del tiempo; el impacto de la ideología de la gestión comenzó en los años noventa en el sector público, algunos de estos principios, como los cambios en la gestión de la evolución de los resultados y el establecimiento de las metas, fueron amparados también por el sector privado (Wiley, 2009). Un ejemplo claro es el movimiento denominado nueva gestión pública, y se dio inicio al uso de los instrumentos del sector privado al sector público. Pues bien, la gestión, en la actualidad se enfrenta a nuevos desafíos en la cultura dirigida a los beneficios y resultados. Cuando se está evaluando a una biblioteca (Wallace, y otros, 2012; Jamo, 2015), es muy complicado definir lo que se entiende por resultados, Se ha realizado grandes cantidades de investigaciones en los últimos años. para la determinación del valor que las bibliotecas aportan a las instituciones, usuarios, y a la sociedad en general. Los resultados se deben cuantificar, pero es un inconveniente cuando se tiene que tener en cuenta un aprendizaje y la creación de conocimientos, cuando se procura calcular el impacto positivo que los centro bibliotecarios brindan a la vida de los usuarios; sin embargo, las universidades como instituciones que están determinando sus funciones, considerando la ideología del mercado y la ideología académica (Lorite, 2013).

La evaluación se ha instaurado, y será un proceso en continuidad de manera que las bibliotecas como las universidades se encuentran bajo un control más estricto a la vez; asimismo, las distintas bibliotecas se han involucrado activamente en la gestión de la calidad durante las últimas dos décadas (Arriola & Butrón, 2008), pero recientemente este ritmo se ha acelerado ya que necesitan demostrar la calidad de sus resultados para competir por financiación y actuaciones. Necesario tener estos recursos, deben basarse en las evaluaciones de datos, y crear servicios competitivos, lo que significa que la fuerza de trabajo en un centro bibliotecario debe ser tolerante, comprometido con el aprendizaje permanente. En conclusión, se deben llevar a cabo mejores servicios, hasta que los recursos se vean reducidos (Jamo, 2015).

Distintos autores han señalado varios principios de la calidad que se deben considerar para este proceso, los cuales son:

Según Edward Deming, señala catorce principios de la calidad, empezando por; 1. Para la mejora de los servicios y productos, se debe asignar los recursos para cumplir con la necesidad a largo plazo y no tener el beneficio a corto plazo; 2. Acogerse a un nuevo paradigma sobre la estabilidad económica, negando acceder a los niveles aceptados normalmente sobre los defectos de fabricación, materiales defectuosos, demoras y los errores; 3. Al exceptuar la sujeción masiva de inspecciones requeridas, controles de calidad estadísticos relacionados con funciones de compra y fabricación; 4. Limite la cantidad de proveedores descartando a los proveedores no calificados. 5. Lograr la mejora constante y continua en cada uno de los procedimientos de planeación, manufactura y servicios; 6. Establecer capacitación laboral; 7. acoger y establecer liderazgo; 8. eliminar en su totalidad el miedo; 9. dejar atrás limitaciones entre las áreas de la organización impulsando la congregación de las diversas áreas: de ventas, investigación, producción y diseño, además de los trabajos en equipos; 10. Excluir los objetivos para personal obrero; 11. Exceptuar la objetividad numérica; 12. Tumbare parapetos que obstaculizan el sentimiento del orgullo que origina un trabajo bien realizado; 13. Instituir un programa dinámico de formación y educativo; 14. Dar inicio a la reglamentación garantizando lo anteriormente establecido, con iniciativa de sí mismos (Cortés, 2017).

Para Philip Crosby, define los principios de la calidad como: *“la calidad se define como el cumplimiento de los requisitos”*, la excelencia del servicio y los productos se logra a través de las cosas que se hacen bien y la primera vez. Para ello es sumamente importante tener conocimiento de las necesidades del cliente, ya que esto nos permitirá conocer con certeza las características que nos permitirán lograr la satisfacción del cliente; *el sistema de calidad es la prevención*, el control, como se le llame ensayo, verificación, inspección o cualquier otra definición se realiza siempre después de la elaboración de un producto, cuando se han realizado las observaciones. La orientación preventiva se centra en el proceso, para eliminar la posibilidad de cometer un error, reducir el tiempo y los recursos utilizados para prevenir los efectos, y no optar por resolverlos después del error, el sistema para lograr la calidad es prevención y no verificación; *el estándar de desempeño es sin efectos*, todos los resultados dentro de una organización son recopilados por los empleados.

Cada producto o servicio se crea a través de una serie de tareas que se realizan en las relaciones con los proveedores y dentro de la organización. Por eso es esencial un estándar

de desempeño que no se pueda malinterpretar. El estándar de desempeño debe ser “cero defectos significa que las cosas deben hacerse bien la primera vez; y la medida de la calidad es el precio de la no conformidad, los servicios y productos defectuosos deben descartarse o corregirse para cambiarlos. Para otros, en estas dos situaciones, existe un costo adicional, ya sea por la situación del producto o por la corrección del defecto, o por la reposición del producto, de los derivados, de la pérdida de clientes y de credibilidad, y con el monto que pagas por la no excelencia de los servicios prestados y con la calidad del producto, la medida de la calidad es el precio de esos costos (Cortés, 2017).

Seguidamente, se da conocer los procesos básicos para la gestión de la calidad según la trilogía de Juran, este autor llegó a establecer tres procesos básicos mediante los cuales se gestiona la calidad. Estos métodos se conocen como la trilogía Juran y se han vuelto en un principio fundamental en la administración de calidad: *planificación de la calidad*, esta etapa comienza con la planificación de la calidad. Finalidad de realizar este coste adicional, derivados o pérdida de credibilidad. Este costo económico como planificación de la calidad es proporcionar a los empleados las herramientas adecuadas para desarrollar bienes y servicios que satisfacen las necesidades de consumidores. Para ello, el acercamiento a los objetivos de calidad es de suma importancia, identificando a los clientes, mejorando sus necesidades y procesos y productos; *Después del control de calidad*, se completa la planificación, se aprueba el plan y se distribuye a todos los colaboradores autorizados para desarrollar productos y servicios. Los empleados a menudo no pueden ignorar esta pérdida crónica de calidad. En este caso, lo que hacen es hacer un control de calidad para evitar que el proceso se deteriore. Para ello, se evalúan los desempeños del procedimiento, se compara con las metas especificadas y al mismo tiempo se ajusta de acuerdo a las metas; mejora de la calidad, el proceso final de la trilogía. En el proceso, se evalúan y determinan las razones que causan la deficiencia de servicios y productos. Algunas razones se descartan al alcanzar un mejor nivel en el desarrollo del proceso (Cortés, 2017).

Acorde al sistema de administración de la calidad ISO 9001:2015, conforme con la Organización Universal de Normalización [ISO] (2015), ISO “es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)” (p. 5). Cada integrante de este organismo interesado en una materia se ha llegado a implantar un

comité, y este tiene el deber de encontrarse representado por el mismo comité. El ISO estrechamente colabora con la Comisión Electrotécnica Universal (IEC) y en cada una de las materias comprendidas en la normalización electrónica.

Algunas generalidades y principios de las normas ISO a tomar en cuenta son:

Generalidades. – El adoptar un SGC, es una estrategia de organización que puede contribuir a una sólida base para las iniciativas del desarrollo sostenible y la mejora del desempeño global. Asimismo, los potenciales de los servicios en una organización implican implementar el SGC, basada en la Norma Internacional son; (a) capacidad de demostrar el consentimiento con las exigencias del SG de la calidad especificados; (b) Flexibilidad para facilitar regularmente bienes, servicios de satisfacción y requerimiento del cliente en lo legal y reglamentario aplicable; (c) tratar los conflictos y oportunidad relacionadas en el entorno y metas; (d) abastecer oportunidades para acrecentar la satisfacción del consumidor. Por otro lado, se fundamentó en los principios de GC, detallados en la N. ISO 9000. Entre los manuales de la administración de calidad se encuentran; (a) gestión de las relaciones; (b) perspectiva hacia el cliente; (c) toma de decisiones en base a la evidencia; (d) Compromiso de las personas; (e) liderazgo; (f) mejora; (g) enfoque a procesos, según ISO (2015).

Las estrategias continuas de mejora de la calidad, representadas en el estándar internacional implementado con el ciclo Deming PHVA; *La primera* es planificar, implementar las metas de los procesos con sus sistemas y los recursos esenciales para producir y entregar resulta con respecto a requerimientos por el consumidor y la política institucional, determinar y gestionar oportunidades y riesgos; *el segundo* es hacer el proyecto; *el tercero* es confirmar, realizar un seguimiento y medición de los productos y procesos y los servicios resultantes en relación con las actividades, políticas, requisitos y objetivos planificados e informar sobre los resultados; el cuarto y último es, actuar, realizar una serie de actividades de mejoramiento del trabajo oportunamente (ISO, 2015).

En los detalles de SGC, tenemos; objeto y alcance, esta norma especifica los requisitos para la gestión organizacional y los sistemas de calidad (ISO, 2015); (a) busca aumentar los niveles de complacencia del consumidor por intermedio de la utilización segura del

proceso, incluidos los procesos de aseguramiento y cumplimiento para mejorar el sistema con los obligaciones de legalidad, reglamentos y del cliente ejecutables; (b) requiere la demostración de la capacidad para facilitar y regular los servicios requeridos que satisfacen al cliente. Todas las aplicaciones de la Norma Internacional son universales y están destinadas a aplicarse a todas las organizaciones, independientemente del tamaño o tipo, servicio o producto; Las referencias normativas, la información a continuación, en parte o en su totalidad, son reglas imprescindibles para consultar la aplicación de este tipo de documentos. Para diferenciar con fechas, aplicar la citación de edición y para aquellas sin fecha, solo se emplea la última edición "ISO 9000-2015, Sistemas de gestión de calidad,

-manuales y glosario". Al comprender la organización y su contexto, el departamento debe realizar encuestas e investigaciones sobre cuestiones externas e internas. La institución debe prestar atención a aquellas cuestiones, que son relevantes para la planeación estratégica con su propósito, afectan la amplitud para cumplir los objetivos del SGC; la causa de las insuficiencias y expectativas del interesado, se debe al posible efecto en la cabida de la institución para brindar regularmente servicios y productos para cumplir con lo requerido por cliente, estándares aplicables y legales, la institución debe establecer; a) los interesados son de relevancia para el SGC; (b) reclamos relevantes de las partes involucradas en el sistema de gestión; se debe realizar un seguimiento, como revisión de la información sobre los requisitos por el interesado; Al determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad, el departamento debe determinar la aplicabilidad, los límites. Dicho alcance debe ser determinado por el departamento (ISO, 2015); (a) los servicios y productos de la organización; (b) el entorno interno y externo. (c) los requisitos de la parte interesada.

Por otro lado, también deben tenerse en cuenta **requerimientos** como: el sistema de gestión y la excelencia de sus procesos; incluye interacciones relacionadas con ISO para su uso dentro de la organización; a) Perfeccionamiento de los procedimientos y calidad del sistema de administración. B) Identificar los esfuerzos necesarios y los resultados esperados de estos procesos; c) evaluar los procesos y realizar los cambios necesarios para garantizar que logren los resultados previstos; d) determinar el orden y la interacción entre estos métodos; e) tratar los riesgos y oportunidades identificados necesarios; f) definir y aplicar criterios y métodos; g) asignar responsabilidad y autoridad a los procesos; h)

Apoyar nuevas funciones de gestión que demuestren competencias. Liderazgo y su aplicación en diferentes campos; b) asumir la responsabilidad y asumir la responsabilidad de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; también c) fomenta la mejora continua; d) certificar los objetivos y estrategias de la calidad se definan de una manera adecuada al contexto y la planeación estratégica de la institución; e) participar, dirigir y apoyar a todos sobre la eficacia del SGC; f) asegurar y conciliar los requerimientos SGC en los procedimientos comerciales del departamento; g) cerciorarse del método de gestión de la calidad logre los resultados deseados; h) motivar utilizar metodologías y pensamiento asentado en riesgos; i) difundir lo importante de la eficiencia de una gestión con excelencia de acuerdo con los exigencias del sistema de calidad; j) asegurarse de que los recursos necesarios para el SGC sean útiles; Cuando la política de calidad está en su lugar, la gerencia debe adoptar, implementar y mantener una política de calidad: a) suministrar un modelo de referencia para establecer objetivos de calidad; b) incluye un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad; c) adaptarse a la intención contextual institucional y apoyar su planeación estratégica; d) contiene la obligación de cumplir con los requisitos aplicables. Información sobre política de calidad, esto debería ser; a) comunicar, comprender y aplicar en las organizaciones; b) disponibilidad para los interesados; c) disponibilidad y se guardan como información documentada según sea necesario.

Otros requisitos esenciales son las funciones, compromisos y autoridades de la institución; a) en particular, informar a los gerentes sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora; b) verificar que se mantenga la probidad del sistema de gestión de excelencia al planificar e implementar cambios en el sistema de gestión de la calidad; c) asegurarse de que la sistematización en gestión de la calidad efectúe exigencias de esta Norma Internacional; d) garantizar que se promueva el enfoque en el cliente en toda la organización; e) asegurar que los procesos formen y entreguen los resultados deseados; *De acuerdo con la planificación de los objetivos a alcanzar*, el departamento debe establecer objetivos de calidad para los procesos, funciones y niveles relevantes necesarios para el SGC, y los objetivos de calidad corresponden: a) actualizarse; b) en su caso, cumplir con la política de calidad; c) comunicar; d) ser mensurable; e) monitoreado; f) considerar exigencias pertinentes; g) ser relevante para la consistencia de productos y servicios y para aumentar la satisfacción del cliente. *La institución debe determinar*

cuándo planea alcanzar sus objetivos: a) cómo evaluará los resultados; b) qué hacer; cuando se acabe; c) quién será el responsable; d) qué recursos se requieren.

Para poder promover eficazmente estos requisitos, el departamento debe seguir la competencia. (a) almacenar información apropiada como prueba de competencia; (b) establecer la competitividad necesaria del personal que trabajan bajo su inspección, lo que afecta el desempeño y la eficiencia del SGC; (c) tomar, si es necesario, medidas para obtener la competitividad necesaria y valorar la eficacia de las medidas tomadas. (d) asegurar la competencia de las personas, con base en educación, formación o experiencia; con base en *la concientización*, la institución debe asegurar que los empleados realicen su trabajo, deben estar inspeccionados por la organización para su concientización; (a) participación en el incumplimiento de los requisitos del SGC; (b) política; (c) objetivos relevantes; (d) su eficiencia del sistema de gestión en términos de calidad, comprendidos los beneficios y la mejora del rendimiento; En comunicación, el departamento debe designar comunicación externa e interna en relación con el sistema de gestión de la calidad, que incluye: (a) quién se comunica; (b) lo que comunica; (c) al comunicarse; (d) con quién se está comunicando; (e) cómo se comunica; Planificación y control operativo, la UNPRG debe realizar el proceso de planificación, implementación y control de los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la prestación de servicios y productos, así como para la implementación de determinadas medidas; (a) evaluar, mantener y almacenar información documentada para hacer un seguimiento de los procesos planificados y de esta manera demostrar la conformidad del producto y el servicio requerido; (b) Evaluación de los requerimientos de producto y servicio; (c) ejecución del control del proceso de acuerdo con los criterios; (d) definir criterios para procesos y aceptación de productos y servicios; (e) Identificar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de productos y servicios (ISO, 2015).

De manera similar, el análisis, monitoreo, medición y evaluación del desempeño deben considerarse como requisitos para determinar: (a) cuándo debe revisarse y evaluarse el seguimiento de los resultados y las mediciones; (b) qué necesita ser monitoreado y medido; (c) cuándo debe realizarse el rastreo y cálculo; (d) la metodología de rastreo, cálculo, estudio y valoración para [proporcionar](#) resultados válidos para que la organización pueda evaluar el desempeño y la eficacia del SGC. La institución debe

mantener la documentación relevante para conocer los resultados. Auditoría interna: El Instituto debe realizar auditorías internas periódicas para planificar y brindar información sobre el sistema de gestión de la calidad. se implementa y mantiene de manera efectiva; cumplir con los propios requisitos del sistema de gestión de la calidad de la organización y los requisitos de esta Norma Internacional; Durante la revisión por la dirección, la dirección debe supervisar el sistema de gestión de la calidad en las fases planificadas por el instituto para asegurar la adaptación, coexistencia, alineación y eficiencia continuas. con la dirección estratégica de la universidad (ISO, 2015).

Y finalmente, estos aspectos son los requisitos para que un sistema de gestión funcione como está; Mejora La organización debe seleccionar e identificar posibilidades para mejorar e implementar las medidas necesarias de satisfacción e insuficiencias a sus consumidores; mejorar el nivel de los usuarios. Deben incluirse los siguientes aspectos; optimizar el rendimiento y la eficiencia del SGC; optimizar bienes y servicio para cumplimiento con los requerimientos, así como tener en cuenta las insuficiencias y futuras perspectivas; reparar, prevenir o reducir efectos no deseados. Para institución la mejora es continuamente el acomodamiento, supervivencia y eficacia del sistema administrativo de calidad. El departamento tomar en consideración la evaluación y los resultados de los análisis, así mismo las resultas y revisiones de gestión para determinar la existencia de oportunidades o necesidades que deben ser consideradas como fracción de mejoramiento constante (ISO, 2015).

A continuación, se describirán los procesos de gestión de la calidad en la atención de un centro bibliotecario; El primero es *conocer el nicho de clientes* (estudio del entorno externo). Según la Red Cubana de Salud (2000) es muy claro que el punto de partida para brindar un servicio adecuado es establecer consumidores y su necesidad de información con el objetivo de mejoramiento de presentación del servicio, extender la cobertura y hacer un óptimo uso de la disponibilidad de recursos. En el campo del servicio público, se habla de evolución del usuario. La fuente requerida se utiliza partiendo de encuestas directas y data estadística, por lo que la administración de la calidad se centraliza en lo que corresponde a las necesidades de los clientes o también conocido como las expectativas de los usuarios. Las encuestas permiten ser claro y no utilizar detalles técnicos con preguntas de respuestas alternativas y, a su vez, toman poco tiempo para prepararse. Es

posible recopilar información específica sobre aspectos personales del tema, como: Por ejemplo: edad, género, aficiones, nivel cultural; y saber qué esperar del servicio de biblioteca, p. ej. B.: condiciones de los servicios ofrecidos, horarios, uso. “La capacidad que tengan de hacer observaciones sobre aspectos que no aparecen en la encuesta y son relevantes para el usuario siempre será de gran utilidad” (p. 5). El primer paso es ***aproximar la realidad de la biblioteca***, las necesidades de los usuarios, y priorizar el servicio que necesita tener es vital.

El análisis interno de una biblioteca universitaria es respectivamente sencillo tratan doce de usuarios bien establecidos concerniente a sus necesidades, estatus cultural, edad, etc. Estos los podemos agrupar enmarcándose en: estudiantes del primero al último ciclo, investigadores y profesores, por lo que el segundo proceso Se consideró que para ***determinar el contexto*** (estudio del medio interno), según Red de Salud de Cuba (2000), se realiza un estudio sobre la situación actual de la unidad de información y esta observación debe realizarse en dos aspectos; usuarios y la biblioteca. El método de recolección de datos es muy similar a casos anteriores. A diferenciación del objeto en estudio ahora es la biblioteca (la compilación de datos y estadísticas facilita enormemente el uso de un procedimiento automatizado, que puede llegar a estimaciones muy estrechas). **El tercer proceso**, el ***establecimiento de objetivos***, donde se recogen datos en las dos fases anteriores, aporta la información necesaria en ambos aspectos: las necesidades del usuario y la situación de la biblioteca. Se recolectan datos y se hace un ajuste entre las necesidades mencionadas por las preguntas y cuál sería el mejor servicio a ofrecer en función de la disponibilidad (personal, volumen de trabajo, finanzas, instalaciones, etc.); Al final, las metas vendrán determinadas por la realidad para ser posibles. Al analizar las causas, puede ver qué hace que sea imposible cumplir con las expectativas de los usuarios y cómo determinar acciones correctivas. Estos objetivos tienen tres características básicas; (a) ser consistente, realista y objetivo; b) oportunidad, a largo, mediano y corto plazo; (c) flexibilidad, ser auditable. Es importante que cada uno de los grupos de trabajo de la biblioteca esté presente en la elaboración de las metas, ya que es un trabajo que involucra a todos, lleva a cabo la toma de decisiones de manera responsable.

El cuarto proceso es ***la normalización de procesos***, es ineludible ajustar recursos para desarrollar las metas marcadas: depende de los materiales y de su consecución. “Intentaremos realizar un estudio de fondos, servicio y distribuir tareas para aproximarnos

al objetivo propuesto lograr en un momento dado. Seleccionar y aplicar soluciones». Entre los aspectos considerados; planificar la cantidad de personal que se asignará a un trabajo y el tiempo a realizar la unidad de producción; que servicios se ofrecerán y la periodicidad; La proporción del recurso que se destinarán a la licitación, la distribución de los presupuestos por área temática y el tipo de material. Los procesos deben adaptarse gradualmente a las funciones de los sub resultados, sin esperar la evaluación final: El quinto proceso es la estimación del procedimiento y la reevaluación de los objetivos. En algunos casos, La etapa de evaluación se denomina examen del contexto interno, que por lo general esta etapa es el final de un proceso de gestión y planificación previa. La estimación medirá la adecuación de los objetivos planificados y servirá para corregirlos y, como resultado, establecerá nuevas prioridades para brindar un análisis crítico de los servicios a la biblioteca en términos de evaluación. ser visto como una necesidad para ofrecer el mejor servicio al menor costo en la actualidad. Deben medirse cuestiones como los costos de producción, las ganancias y los niveles de crecimiento y productividad. Lo que proporcionará un gran beneficio en la detección de errores; Como resultado, los métodos de evaluación a menudo tienen una base cuantitativa y cualitativa (Red de Salud de Cuba, 2000).

Según la Red Cubana de Salud (2000), al no ser suficientemente explícita la parte estadística en sí misma, es inevitable utilizar instrumentación de medición como indicadores. Este será la resulta numérica de cuantificar las múltiples acciones que realizaran los servicios bibliotecarios para establecer en qué medida se van a lograr los objetivos anteriores en un período determinado o su desarrollo. Una de las ventajas es la realidad de los números. Sin poder ser considerado como un dato absoluto, porque su propia naturaleza es relativa. Todos los indicadores deben cumplirse además de dos exigencias primordiales. Un claro ejemplo es un indicador posible para medir la eficiencia de los servicios técnicos a través de la relación entre los costos de adquisición y los costos de los servicios técnicos. “La eficiencia del servicio técnico (EST) estaría en relación entre los libros catalogados (L) y el número de personas que laboran (P)” (p. 8). En cualquier caso, los indicadores deben ser utilizados correctamente e interpretados comparando las valoraciones de consumidores en las encuestas en base a objetivos establecidos.

Finalmente, *el proceso de revisión de objetivos*, con obtención de resultados en el procedimiento evaluativo, determina los caracteres que no obtuvo un resultado satisfactorio. En el proceso evolutivo, se considera estudiar el progreso transitorio y las resultas en relación con otros mecanismos de investigación análogos. Otro estudio será considerar si los objetivos propuestos están disponibles (una reevaluación) y mitigar las deficiencias trazando nuevos objetivos. Lo que se tiene en cuenta en la forma en que se asigna el personal, si la nueva política es adecuada, si los presupuestos están en línea con los objetivos esperados. De lo contrario, si no se cumplen las metas, considerar una sucesión de prioridades en el planeamiento a futuro. Resumiendo, la gestión de la calidad es una herramienta eficaz en la optimización eficiente de los servicios y satisfacción del usuario, ya que admite objetividad de propuestas y corrección continuamente los desvíos (Red de Salud de Cuba, 2000).

La eficiencia del servicio en la biblioteca es uno de los elementos esenciales en la medición de los servicios prestados en la biblioteca. El logro de una meta se puede lograr al menor costo unitario. En este caso, se intenta optimizar la utilización de recursos aprovechables para alcanzar las metas esperadas (Mejía, 2007), con lo suficiente para alcanzar y alcanzar las metas propuestas, utilizando el mínimo recurso posible. Asimismo, Varo (1994) es la expresión que mide la capacidad del sujeto o del sistema económico para actuar con el fin de lograr una meta minimizando el consumo de recursos: acción económica en sentido estricto y el supuesto de que las cosas se hacen bien; Por otro lado, Ocaña (2012) lo define como el tercer determinante en la producción de la empresa. Además, la capacidad del instituto para utilizar todos los recursos al menor costo posible (economía) o de la misma manera si el contexto de producción y comercialización necesita lograr la máxima productividad con la disponibilidad de recursos (eficiencia técnica). El uso eficiente de los recursos requiere que se cumplan dos criterios. Atención y servicio a bajos costos; y apoyo, el valor de mejorar la sociedad (eficiencia social) (Varo, 1994). Según las definiciones anteriores, la eficiencia empresarial ha evolucionado a través de la combinación óptima de personas, procesos y recursos para generar valor empresarial de alguna forma (Ocaña, 2012, p. 178).

Para Donabedian, esto significa la diferencia entre los dos componentes de eficiencia; El "efecto clínico" está subordinado al desempeño de un profesional que no debe utilizar

medios no necesarios. La valoración se hará con auditorías realizadas por profesionales sanitarios con la misma titulación profesional. “La eficiencia productiva pende de la organización, de sistematización productiva en su conjunto, con los que la organización fabrica bienes y servicios y los proporciona a los profesionales. La evaluación no es parte de la calidad de la actividad clínica, pero afecta el costo de la atención” (Varo, 1994, p. 42).

Según la Red Cubana de Salud (2000), los servicios básicos en las bibliotecas universitarias ofrecen una serie de servicios que enfatizan las consideraciones tradicionales, incluida la lectura en la sala y la hipoteca, que los servicios bibliotecarios siempre han ofrecido como servicios bibliotecarios, en este sentido estamos hablando de competencia amplia y probablemente caracterizada por la carrera. Con el advenimiento de la biblioteca científica, la transición conceptual de la biblioteca al concepto de servicio al consumidor llevó a la aparición de otros servicios que enfatizan la difusión; préstamo interbibliotecario, información y referencias bibliográficas, formación de usuarios, fortalecimiento de la biblioteca; reprografía. Junto a lo que ya se ha dicho, cada vez hay menos diferencia entre bibliotecas y archivos. En algunas bibliotecas, generalmente de carácter científico, se ha iniciado brindar servicios que suelen ofrecer locales de documentación; servicios de indexación y agregación; difusión selectiva de información. De la misma forma, se ve como un gran paso adelante, el servicio de calidad que brindan diferentes centros bibliotecarios, donde se introducen nuevas tecnologías y procedimientos, para la distribución de labor, método de observación de información; Pero Gimeno Perelló ha apuntado ahora que "servicio bibliotecario y documentales no se puede mencionar indistintamente por separado, como si fueran dos servicios distintos"(p. 8).

También leer en la sala, consta de “un sistema informático que accede a consultas de sus fondos in situ por un lapso establecido, de acuerdo a horarios de atención entrada y salida, presupone el empoderamiento en su totalidad del área exterior del centro bibliotecario” (Red de Salud de Cuba, 2000, p. 9). Se presentan dos fenómenos, la relación entre comunicación y conversación y el libre acceso a la biblioteca. El libre acceso nos hace imaginar el ordenamiento sistemático de una colección de libros, para los usuarios es muy conveniente, excepto que pueden tener una interacción más directa o tener contacto con

libros interesantes y que no conocían de antemano, de la misma forma. Es un placer poder hojear los libros antes de pedir un préstamo, tomando una decisión acertada. Asimismo, existe un servicio de préstamo, que es la entrega de un documento específico al usuario, bajo medidas y por un lapso de tiempo predeterminado (Comité de Bibliotecas Universitarias [COBUN], 2008). Por otro lado, leer en la habitación es una forma de préstamo, es decir, el préstamo en sí, nos referimos específicamente al préstamo en la copia fuera de la instalación. Es decir, un estipulado entre ambas partes; usuaria y centro bibliotecario, en el que la biblioteca transfiere sin interés alguno o todos sus fondos, y el usuario tiene la obligación de devolver el libro en su totalidad. Para lo cual la biblioteca establece un reglamento que debe constar de una serie de elementos esenciales; a). Identificar usuarios a través de la tarjeta de la biblioteca; si). Materiales de préstamo; c) establecer el período de préstamo del libro; d) números de volumen que se liberarán de la biblioteca; e) período de préstamo; f) posibilidad de reserva y renovación del libro (Red de Salud de Cuba, 2000).

El préstamo manual, se gestiona de dos formas: personal o automáticamente. La prestación personal se realiza con tarjetas de control, lo que nos facilita la identificación del usuario, el tiempo de préstamo y la copia. En el sistema de gestión del manual se destacan los archivos cruzados, incluyendo dos elementos: la tarjeta lectora más numeración registral e identificaciones personales, y un código de barras que se utiliza para registrar la fecha de préstamo y reembolso. Cabe señalar que el archivo de copia contiene "identificación de autoría, titulación registral más firma **geodésica**, por lo que debemos insertar, número de registro de lector y la fecha de devolución al momento del préstamo" (Red de Salud de Cuba, 2000, p. 11); *El préstamo automatizado* en este tipo de préstamos puede ocasionar problemas: (a) eficiencia en la gestión del volumen y lentitud del préstamo; (b) eficiencia en la gestión del préstamo de varios volúmenes además del registro y devolución de libros, incluida una red de bibliotecas; (c) Publicación de todos los productos y compilación de estadísticas.

Existen *factores que influyen en el servicio de biblioteca*, este proceso de cambio que cumple los servicios bibliotecarios es de suma importancia. Así mismo es parte que corresponde "a utilización de innovaciones tecnológicas e informáticas, estos cambios pueden deberse a la confluencia de varios factores" (Universidad Complutense de Madrid,

1999, p. 22): La filosofía que se tiene sobre el servicio público o servicio bibliotecario, exige calidad y efectividad en gerencia administrativa del recurso. Además, es apoyada en la teoría sistémica aplicada a los servicios bibliotecarios, la cual facilita el paso de modelos burocráticos y jerárquicos a la tesis de estructuras dinámicas de la institución. A través de la tecnología, la información nos permite actuar tanto en tiempos de manufactura y entrega de productos y precisar los procesos innovadores en la ejecución de los servicios (Saurin, 2016).

Los procedimientos básicos, para brindar los servicios a los usuarios de la biblioteca son; servicios básicos, en esta etapa el servicio conlleva la aparición de otros servicios como los suplementos bibliotecarios; documentación y reprografía bibliográfica; Al leer en la sala obtenemos libre acceso a imaginar el ordenamiento sistemático de una colección de libros, para los usuarios es muy conveniente, excepto que podemos tener una interacción más directa o tener contacto con libros interesantes y que ellos no conocían de antemano, también es un placer poder hojear los libros antes de pedir un préstamo, haciendo una elección adecuada; El servicio de préstamo, lectura en la habitación, es una forma de préstamo, es decir, el préstamo en sí, nos referimos específicamente al préstamo en la copia fuera de la instalación. Para lo cual la biblioteca elabora un reglamento que debe constar de una serie de elementos esenciales: (a) identificar a los usuarios mediante el carnet de biblioteca; (b) materiales a ser prestados; (c) fijar el período de préstamo del libro; (d) números de volumen que se liberarán de la biblioteca; (e) tiempo del préstamo; (f) posibilidad de reserva y renovación del libro; Los servicios complementarios, la biblioteca universitaria, deben ser un servicio que cumpla unos requisitos, además de cubrir un área concreta de conocimiento, donde exista una dinámica entre los usuarios y la prestación de un servicio de información personal, todo ello conjugado en dos tareas: la investigación y la docencia. El cual debe cubrir dos necesidades distintas (Red de Salud de Cuba, 2000). Brindar soluciones organizacionales en centros bibliotecarios y, a su vez, instaurar un servicio de información especializado y, finalmente, préstamos interbibliotecarios, el acceso a la información en bruto, es efectivo por el potencial de la amplia gama de consultas que genera y la forma más elemental de cooperación. entre las diferentes bibliotecas, que ofrecen nueva tecnología en el ámbito de la información, no es más que el aplazamiento de préstamos personales, muy relevantes en las bibliotecas de investigación (Universidad de Málaga, 2004).

1.4 Formulación del problema

Factores que se involucran; (a) Dificultad física y económica para todo el material; (b) facilidad en data bibliotecaria; (c) investigación interdisciplinaria (Red de Salud de Cuba, 2000).

La enunciación problemática fue ¿Cómo un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001-2015 mejorará la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018?,

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio se justifica de la siguiente manera: **en lo social**, contribuirá en el impulso de la mejora continua integral y funcional del sistema de gestión de un foco cultural de la ciudad universitaria de la UNPRG, para lograr un eficiente servicio de atención al usuario, así cumplir con objetivos de la compilación e impartición del conocimiento, ciencia y tecnología. Además, se espera ampliar el bagaje de conocimientos que permitirá a los usuarios de interés académico insertarse rápidamente en el mercado laboral; **Económicamente**, busca rentabilidad, evitando, Al no permitir retrasos, equivocaciones, defectos de material y fabricación, así mismo evitando pérdidas de fiabilidad, de clientela, etc., por brindar una mala calidad en el servicio, **en la teoría** se justifica porque los sistemas de gestión , te ayuda controlar los efectos financieros y no financieros de las operaciones de la empresa". Además, la gerencia enfrenta nuevos desafíos en esta cultura de resultados y ganancias. Por otro lado, cada día más centros bibliotecarios se suman a la gestión de calidad y estos últimos años mucho más acelerada, ya que han tenido que demostrar la calidad de su desempeño para competir por la financiación. sus resultados” (Jarmo, 2015, p. 25), y finalmente, **en la práctica**, se prevé establecer una política interna para mejorar la administración del sistema de la biblioteca UNPRG implementando las normas ISO 9001: 2015 para satisfacer las perspectivas de lectores en la ciudad universitaria que desea mejorar continuamente la calidad a través de su servicio.

1.6 Problema de investigación

¿Cómo optimizamos la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG?

1.7 Hipótesis

El Sistema de Gestión basada en la norma ISO9001-2015, mejorará la eficiencia en el servicio de biblioteca central UNPRG, 2018.

1.8 Objetivos

El Objetivo general, de esta investigación fue proponer un Sistema de Gestión basado en ISO 9001-2015 para mejorar la eficiencia del servicio bibliotecario UNPRG, 2018, para implementarlo y poder lograrlo, se plantearon **las siguientes metas específicas** : (a) diagnosticar el sistema de gestión en la biblioteca central UNPRG, 2018; (b) evaluar la eficiencia del servicio en la Biblioteca Central UNPRG, 2018; (c) diseñar un S.G basado en la normativa antes mencionada para mejoramiento de eficiencia del servicio en biblioteca central UNPRG, 2018; y (d) realizar la evaluación de los costos-beneficios de la propuesta, del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar, eficiencia del servicio en la Biblioteca Central UNPRG, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo proyectivo porque se realizó un diagnóstico, posteriormente se dio la alternativa de solución que no fue aplicado (Hurtado, 2010).

El presente estudio de enfoque mixto presentó un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) según Hernández, Batista y Fernández (2014) porque recoge datos cuantitativos con la encuesta sobre el sistema de gestión y la eficiencia. Como también cualitativos con el análisis de los procesos y de diseño, creación del SG bajo la N. ISO 9001:2015.

2.2 Operacionalización y variables



Variable independiente: Cortés, (2017) “Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001-2015 como herramienta de controlar impacto económico y no económico de las operaciones de la empresa” (p. 45).

Variable dependiente: eficiencia. - Varo (1994): “siendo la expresión que calcula el desempeño de los sistemas económicos o de un sujeto con el fin de lograr el logro de una meta y al mismo tiempo minimizar el consumo de recursos” (p. 41).

2.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	TÉC	INST
VI: SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015	El sistema de gestión es la herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa (Cortés, 2017, p. 45).	El sistema de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 como herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad aplicados a los servicios de la biblioteca de la UNPRG (Cortés, 2017, p. 45).	Mejora continua de la calidad del producto y servicios	Desarrollo del servicio	En la biblioteca se realiza mejoras continuas en la calidad de servicio (P 1)	Encuesta /entrevista	Cuestionario/ guía de entrevista
				Disponibilidad de instrumentos para el desarrollo en la calidad de servicio	Existen los medios necesarios para el desarrollo en la calidad de servicio (P 2)		
				Cumplimiento de procesos de mejora continua	Se cumple el procedimiento de mejora continua en la calidad de servicio (P 3)		
				Desarrollo de objetivos de mejora continua	Se cumple los indicadores de mejora continua en la calidad de servicio (P 4)		
				Compromiso con la mejora continua	Los colaboradores están comprometidos con la mejora continua en la calidad de servicio (P 5)		
			Control de Riesgo	Riesgo	Los colaboradores conocen los riesgos que compromete la continuidad del servicio (P 6)		
				Planes de acción	Los colaboradores conocen los planes de acción de los riesgos identificados (P 7)		
				Cumplimiento de procesos del control de riesgo	Se cumplen los procedimientos del control de riesgo (P 8)		
				Desarrollo de objetivos del control de riesgo	Los indicadores formulados cumplen la meta del control de riesgo (P 9)		
				Programa de capacitación del control de riesgo	Los colaboradores tienen capacitación en el control de riesgo (P 10)		
			Productividad y Eficacia	Cumplimiento de procesos de productividad y eficacia	Los colaboradores cumplen el procedimiento de productividad y eficacia (P 11)		
				Desarrollo de objetivos de productividad y eficacia	Se cumplen la meta de la productividad y eficacia (P 12)		
				Desarrollo de entrenamiento de productividad y eficacia	Los directivos de la biblioteca motivan a una cultura de productividad y eficacia (P 13)		
				Disponibilidad de instrumentos para el logro de productividad y eficacia	Existen los medios necesarios para el logro de productividad y eficacia (P 14)		

				Compromiso con los indicadores de la productividad y eficacia	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la productividad y eficacia (P 15)		
			Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cumplimiento de procesos de atención de necesidades y expectativas	Los colaboradores cumplen el procedimiento de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas (P 16)		
				Desarrollo de objetivos de atención de necesidades y expectativas	Se cumplen la meta de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas (P 17)		
				Desarrollo de entrenamiento de atención de necesidades y expectativas	Los directivos de la biblioteca motivan a una cultura de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas (P 18)		
				Programa de capacitación en atención de necesidades y expectativas	Existe capacitación en atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas (P 19)		
				Satisfacción del cliente frente a atención de necesidades y expectativas	Los colaboradores tienen buena actitud frente a atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas (P 20)		
			Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Cumplimiento de procesos del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Los colaboradores cumplen con el procedimiento del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos (P 21)		
				Desarrollo de entrenamiento en el cumplimiento de los objetivos	Existe motivación para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos (P 22)		
				Satisfacción del cliente frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	La actitud de los colaboradores es buena frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos (P 23)		
				Compromiso con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos (P 24)		
				Disponibilidad de instrumentos para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Existe los medios necesarios para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos (P 25)		

			Reducción de costos y el logro de la competitividad	Cumplimiento de procesos de la reducción de costos y el logro de la competitividad	Los colaboradores cumplen el procedimiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad (P 26)
				Desarrollo de objetivos de la reducción de costos y el logro de la competitividad	Se cumplen la meta de la reducción de costos y el logro de la competitividad (P 27)
				Desarrollo de entrenamiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad	Los directivos de la biblioteca motivan a una cultura de la reducción de costos y el logro de la competitividad (P 28)
				Disponibilidad instrumentos de la reducción de costos y el logro de la competitividad	Existen los medios necesarios para la reducción de costos y el logro de la competitividad (P 29)
				Compromiso de los colaboradores de la reducción de costos y el logro de la competitividad	Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la reducción de costos y el logro de la competitividad (P 30)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS (EXPECTATIVA)	ÍTEMS (PERCEPCIÓN)	TÉCNICA	INSTRUMENTO
VD: EFICIENCIA	Varo (1994), la eficiencia: término utilizado para medir el alcance de una sistematización económica, logrando metas y utilizando menos recursos: estrictamente sería el ejercicio económico, nos indica que las cosas se realizan conforme (p. 41).	La capacidad de rendimiento de un sistema aplicado a la biblioteca UNPRG para lograr un objetivo mientras se minimiza el uso de recursos.	CONFIABILIDAD	Cumplimiento en los compromisos	Cuando una gran biblioteca promete hacer algo en un tiempo, cumple sus promesas. (p 1)	Cuando en la biblioteca UNPRG ofrecieron algo en determinado periodo, dieron cumplimiento (P 1)	Encuesta	Cuestionario
				Solución de problemas	Una biblioteca excelente muestra interés en solucionar los problemas que se le presenten... (p 2)	Al surgir un inconveniente, en la biblioteca UNPRG mostraron un sincero interés en solucionarlo. (P 2)		
				Confianza	Una excelente biblioteca ofrece sus servicios cuando se compromete a hacerlo. (p 3)	En la biblioteca UNPRG le prestaron bien el servicio. (P 3)		
				Servicio en el tiempo asignado	Una excelente biblioteca ofrece sus servicios en el tiempo que promete hacerlo. (p 4)	En la biblioteca UNPRG brindaron la atención en plazo establecido. (P 4)		

				Registro sin errores	Una biblioteca excelente realiza un registro sin errores. (p 5)	En la biblioteca UNPRG ejecutaron el registro sin faltas. (P 5)		
			RESPONSABILIDAD	Información oportuna	Una biblioteca excelente informa a los clientes cuándo prestar servicios. (p 6)	Te comunicaron con prontitud y honestidad de la totalidad de reglamentación de la biblioteca UNPRG.. (P 6)		
				Prontitud	El excelente personal de la biblioteca brinda un servicio rápido. (p 7)	El servicio brindado es bueno y ligero de los empleados de la biblioteca UNPRG. (P 7)		
				Respuesta eficiente	Un gran personal de la biblioteca nunca está demasiado ocupado para no atender a un cliente. (p 8)	Los empleados de la biblioteca UNPRG siempre demostraron estar dispuestos a ayudar a sus clientes. (P 8)		
				Servicio oportuno	El personal de una excelente biblioteca está siempre dispuesto a	En la biblioteca UNPRG, estando excesivamente atareados contestaron		

					ayudar a los clientes. (p 9)	ligeramente a sus inquietudes. (P 9)		
			SEGURIDAD	Inspira credibilidad en los clientes	El comportamiento del personal en una gran biblioteca te inspira confianza. (p 10)	Usted como cliente confió en los empleados de la biblioteca UNPRG. (P 10)		
				Inspira seguridad en los clientes	Las transacciones con una biblioteca excelente deben hacer que el cliente se sienta seguro. (p 11)	Usted como cliente se sintió seguro en sus operaciones con los empleados de la biblioteca UNPRG. (P 11)		
				Atención a los clientes	El excelente personal de la biblioteca siempre trata a los clientes con cortesía. (p 12)	Los empleados de la biblioteca UNPRG fueron siempre amables. (P 12)		
				Información del puesto de trabajo	Servidores de centro bibliotecario de calidad, está capacitado para disipar inquietudes de usuarios... (p 13)	Los empleados de la biblioteca UNPRG le brindaron el apoyo adecuado... (P 13)		

				Servicio individualizado	La excelencia de una biblioteca realiza atención individualizada (p 14)	Recibió una atención individualizada como cliente... (P 14)		
			EMPATIA	Comprender las necesidades del cliente	Una gran biblioteca tiene empleados que le brindan una atención personalizada. (p 15)	Los empleados de la biblioteca UNPRG conocieron sus necesidades específicas como clientes. (P 15)		
				Ponerse en lugar del cliente	La excelente biblioteca cuida del interés de sus usuarios. (p 16)	Personal de la biblioteca UNPRG buscaron lo mejor para sus intereses como sus clientes. (P 16)		
				Flexibilidad	Un excelente horario de biblioteca es conveniente para el cliente. (p 17)	La biblioteca UNPRG brinda flexibilidad horaria, por perspectiva de usuario. (P 17)		
			TANGIBILIDAD	Equipamiento	La apreciación del equipamiento de una excelente biblioteca es moderna. (p 18)	La biblioteca UNPRG cuenta con equipamiento moderno y tecnología innovada... (P 18)		

				Infraestructura	Las infraestructuras de una excelente biblioteca son visualmente atractivas. (p 19)	La atraktividad física de sus ambientes bibliotecarios de la UNPRG, son de confort notoriamente. (P 19)		
				Presentación	Una excelente biblioteca tiene una buena presentación de sus trabajadores. (p 20)	Los trabajadores de la biblioteca de UNPRG se ven pulcros (P 20)		
				Materiales	La excelencia de una biblioteca, está en relación al servicio y material lo que lo hace atractivo a la vista. (p 21)	Materiales y documentales relacionados con el servicio ofrecido en la biblioteca UNPRG son visualmente atractivos y sencillos ... (P 21)		

2.4 Tamaño Poblacional, muestra y selección

La muestra poblacional fue de 14200 estudiantes, 820 docentes y 850 administrativos usuarios de la biblioteca de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Estrato	Total	Proporción
estudiantes	14.200	89.5%
docentes	820	5.1%
administrativos	850	5.4%

La muestra se estableció con la fórmula siguiente:

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

Dónde:

N= 15870

Z= 1.96

p= 0.5 (proporcionalidad máxima sin estudios anteriores)

q=0.5

e= 0.05 (tolerancia de error)

n= 375

La muestra se determinó en 375 estudiantes, docentes y administrativos usuarios de la biblioteca de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Estrato	Proporción	Distribución de la muestra
Estudiantes	90%	338
Docentes	5%	18
Administrativos	5%	19

Criterios de selección

Docentes que hacen uso de la biblioteca

Estudiantes que están matriculados en el presente año

Administrativos que hacen uso de la biblioteca

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.5.1 Técnicas.

Observaciones. – Técnicas, cuándo un investigador o personal capacitado en la observación de características de la gestión en la biblioteca de la UNPRG y de la eficiencia (Bernal, 2010).

Encuesta. – Técnica, cuando el investigador o personal capacitado entrega un cuestionario a los estudiantes para que realicen la evaluación de la gestión en la biblioteca de la UNPRG y de la eficiencia (Bernal, 2010).

Entrevista. – Técnica, cuando el investigador o personal capacitado realiza una serie de preguntas a la jefatura y dos personales más de la biblioteca de la UNPRG (Bernal, 2010).

2.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Fichas de observaciones. – Se realizó un instrumento con indicador de observación de la sistematización de gestión en el centro bibliotecario de UNPRG. (Bernal, 2010, p. 250).

Cuestionario. – Se realizó un instrumento con 30 preguntas en escala de Likert distribuidos en seis dimensiones para medir el gestionar de la sistematización bibliotecaria UNPRG. Además, se empleó el test del modelo SERVQUAL para medir la eficiencia (Bernal, 2010, p. 250).

Guía de entrevista. - Se trabajó con un instrumento con preguntas abiertas para medir el sistema de gestión en la biblioteca de la UNPRG (Bernal, 2010).

2.6 Validación y Fiabilidad.

Fiabilidad. “Del Principio de Cronbach desde su formulación estadísticas: Se midió Alpha de Cronbach de las variables o dimensión que reconocen a una escala, intervalo o

razón medible. La psicometría, a este coeficiente lo utiliza para medir la confiabilidad ad escalar de medición”. (Hernández et al., 2014). Y se fórmula estadísticamente así:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

St2: Varianza de la suma de los Ítems.

α : Coeficiente de Alfa de Cron Bach.

Validaciones. Mediante evaluación de expertos y análisis, validación del constructo.

2.7 Procedimiento

Se realizó una solicitud a la jefatura de la biblioteca, para establecer una colaboración en la autoevaluación eficiente de procedimientos y la creación sistemática de calidad, luego se entrevistó al jefe del área para diagnosticar el sistema de calidad, luego se encuesta a los estudiantes, docentes y administrativos que entran y salen del área de biblioteca haciendo uso de alguno de los servicios ofrecidos.

2.8 Metodologías analíticas para datos

Población del estudio se evaluó en horario académico en las áreas de la UNPRG. El presente trabajo se aplicó el instrumento del SG. y de la eficiencia, luego el investigador a través de la observación registra el grado de acatamiento del sistema administrativo. A partir de los siguientes documentos se aplicó un análisis estadístico y evaluación. Para el sistema de gestión y la eficiencia, se codificará en el SPSS los valores del 1 al 5 que permite medir cada indicador de la instrumentación gestión eficiente en tablas personalizadas por dimensión y variable. La correlación estadística en dos variables con escala de Likert será medida con coeficiente de correlación de Spearman.

El análisis se realizó con los programas Excel Office y el programa SPSS. Esto nos permite obtener resultados precisos. Utilizamos los siguientes tipos de procesos estadísticos:

Estadística descriptiva: teniendo en cuenta las siguientes medidas.

Significado Aritmético. “Es la medida con la que se promedian los resultados de la encuesta utilizada” (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

Estadística inferencial: donde se tienen en cuenta las siguientes medidas de difusión.

Desviación estándar (S): "Las estadísticas nos muestran hasta qué punto las cifras se distribuyen alrededor de la media". (Harris, 2003):

$$S = \sqrt{\sum \frac{fi(xi-\bar{x})^2}{N}}$$

2.9 Aspectos éticos

Con respecto a los usuarios, se presentaron así:

Disponibilidad. "Un acuerdo para participar en el ensayo o tesis incorpora un consentimiento válido al otorgarse libremente". (Dret, 1979)

Comprensión. "La escritura y el ambiente en el que se informa lo investigado es tan significativo como la investigación en sí". (OBD, 1979).

Consentimiento informado. Brindar la suficiente es importante en todo procedimiento de investigación (OBD, 1979)

Originalidad. El estudio será redactado respetando los derechos de autor de obras e investigaciones previas al estudio

Confiabilidad. Se aplicarán instrumentos válidos y confiables (Hernández et al., 2014)

III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico del sistema de gestión en la biblioteca central UNPRG, 2018.

3.1.1 Resultado de la encuesta

Tabla 1

Nivel de la Dimensión Mejora continua de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión Mejora continua de la calidad del producto y servicio	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	3	60%
	Mínima	1	20%
	Buena	1	20%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de la mejora continua que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (60%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 40% opina que la mejora continua es mínima (20%) y buena (20%).

Tabla 2

Nivel de la Dimensión Control de Riesgo de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión Control de Riesgo	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	2	40%
	Mínima	2	40%
	Buena	1	20%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de control de riesgo que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (40%) y mínima (40%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 20% opina que el control de riesgo es bueno.

Tabla 3

Nivel de la Dimensión Productividad y Eficacia de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión Productividad y Eficacia	Muy Deficiente	1	20%
	Deficiente	3	60%
	Mínima	0	0%
	Buena	1	20%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de productividad y eficacia que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es muy deficiente (20%) y deficiente (60%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el 20% opina que la productividad y eficacia es Buena.

Tabla 4

Nivel de la Dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	4	80%
	Mínima	1	20%
	Buena	0	0%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de atención de necesidades y expectativas que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (80%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 20% opina que la atención de necesidades y expectativas es mínima.

Tabla 5

Nivel de la Dimensión Mejor aseguramiento en el cumplimiento de objetivos de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión Mejor aseguramiento en el	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	4	80%

cumplimiento de objetivos	Mínima	1	20%
	Buena	0	0%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de mejor aseguramiento en el cumplimiento de objetivos que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (80%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 20% opina que el mejor aseguramiento en el cumplimiento de objetivos es mínimo.

Tabla 6

Nivel de la Dimensión reducción de costos y el logro de la competitividad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensión reducción de costos y el logro de la competitividad	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	4	80%
	Mínima	2	20%
	Buena	0	0%
	Muy Buena	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de reducción de costos y el logro de la competitividad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (80%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 20% opina que la reducción de costos y el logro de la competitividad es mínima.

Tabla 7

Nivel del Sistema de gestión de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Sistema de gestión	Muy Deficiente	0	0%
	Deficiente	4	80%
	Mínima	1	20%
	Buena	0	0%
	Muy Buena	0	05

Fuente: Elaboración propia.

El nivel del sistema de gestión que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (80%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 20% opina que el sistema de gestión es mínimo.

3.1.3 Análisis de la guía de observación

DOP

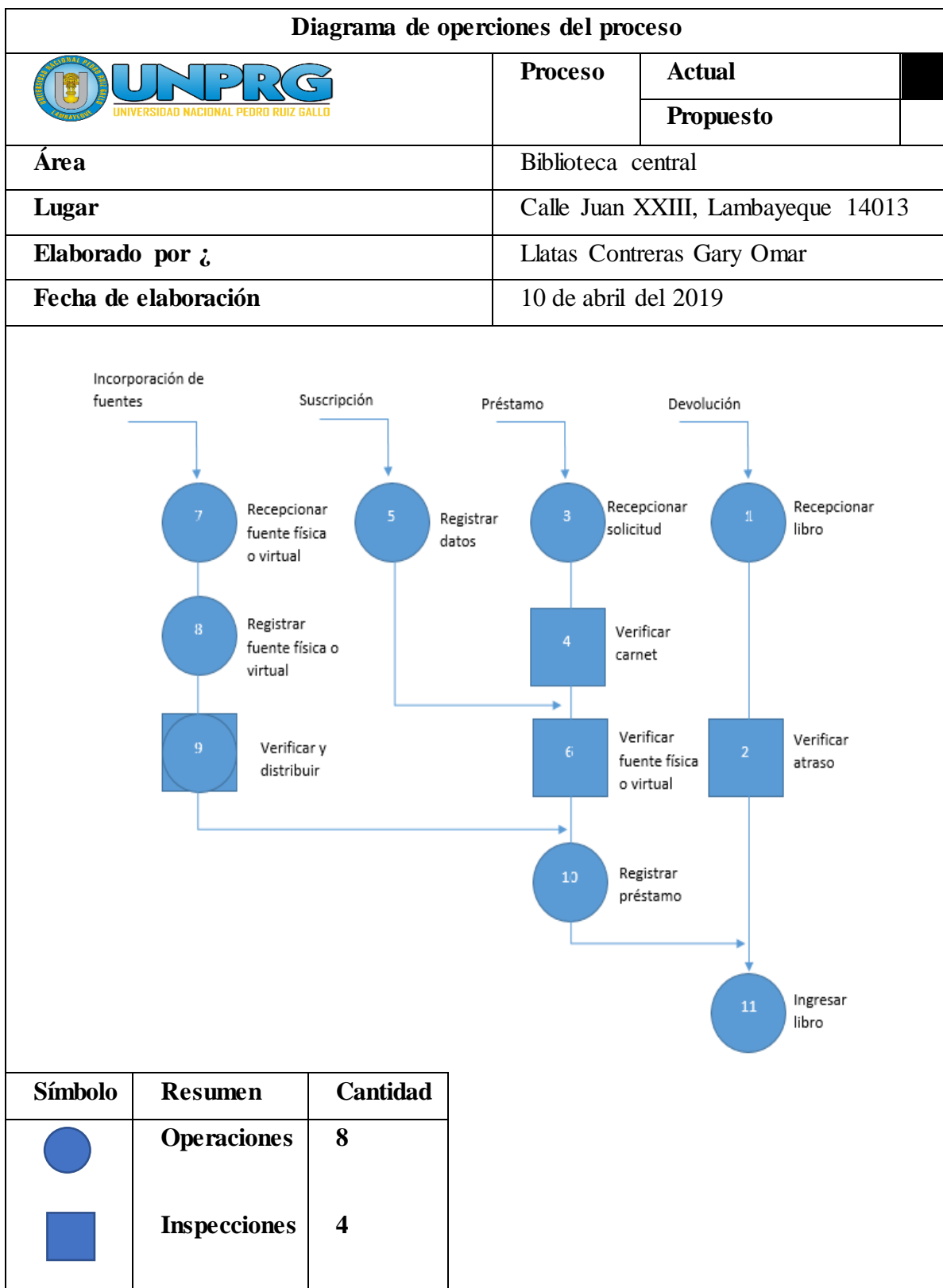


Figura 2: diagrama de operaciones

Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

DAP.


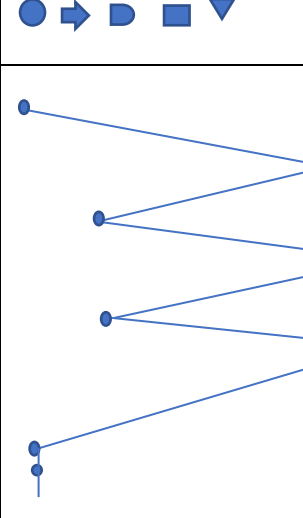
Diagrama de actividades del proceso				
	Proceso		Actual	Resumen
			Propuesto	Actividad
Área	Biblioteca central			Operación ● Inspección ■ Transporte → Demora ◐ Almacén ▼
Lugar	Calle Juan XXIII, Lambayeque 14013			
Elaborado por	Ll a tas Contreras Gary Omar			
Fecha de elaboración	10 de abril del 2019			
Descripción de las etapas	Distancia (m)	Tiempo (min)	● → ◐ ■ ▼	Observación
1. Se recepción el material físico o virtual. 2. Se verifica si las fuentes nuevas son de interés 3. Se registra en el catálogo. 4. Se almacena el material bibliográfico físico o virtual 5. Se distribuye el material a los colaboradores para su colocación 6. Se coloca el material bibliográfico en su sección correspondiente física o virtual. 7. Se selecciona el soporte 8. Se agrega al fichero	15 5 5	20 10 10 20 60 60		Proceso Diario Manual
9. Ingresa la solicitud del préstamo del libro o tesis 10. Se verifica el carnet de biblioteca o DNI 11. Se busca en el catalogo 12. Se verifica la existencia del libro o tesis 13. En caso de existir se selecciona el libro o tesis Se verifica el usuario 14. De no existir usuario Se registra 15. De existir usuario se le presta el libro		5 1 5 10 5 20 5		la zona de recepción cerca a los mostradores el catálogo es de acceso público en las computadoras el tiempo de localización depende del conocimiento del colaborador que lo atiende
16. ingresa del libro o tesis para devolución. 17. Se verifica la fecha de entrega. 18. Se verifica si existe un atraso en el tiempo de entrega. 19. Se verifica la existencia de un error. 20. En caso de existir un error se perdona la deuda. 21. De no existir error se paga la multa. 22. El encargado solicita el libro o tesis. 23. Se hace la devolución del libro o tesis.	2	2 5 2 10 2 5 2 10		Proceso Diario Manual

Figura 3: Medidas de tiempos de actividades; Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

DFP.

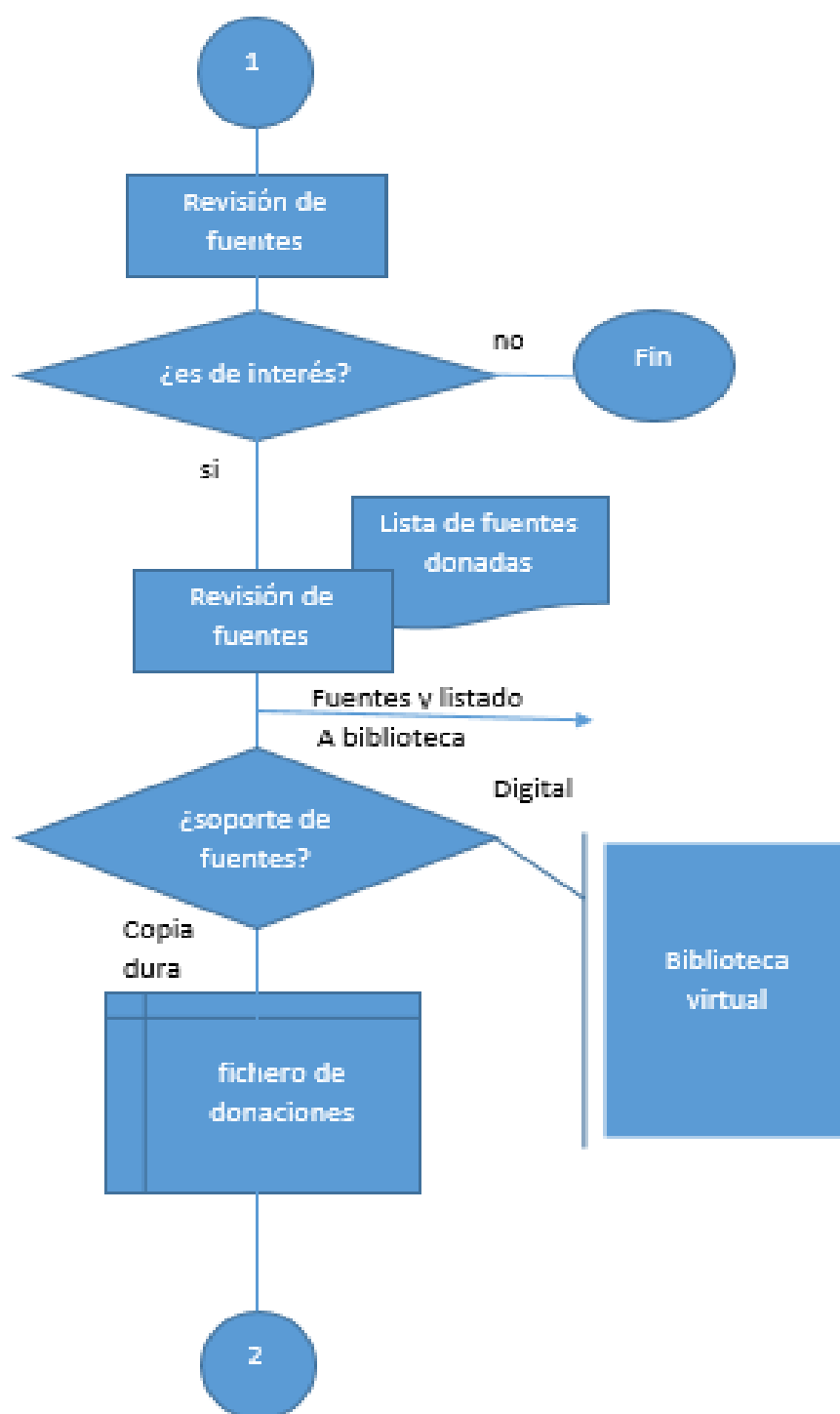


Figura 4: flujograma de la revisión e incorporación de fuentes
Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

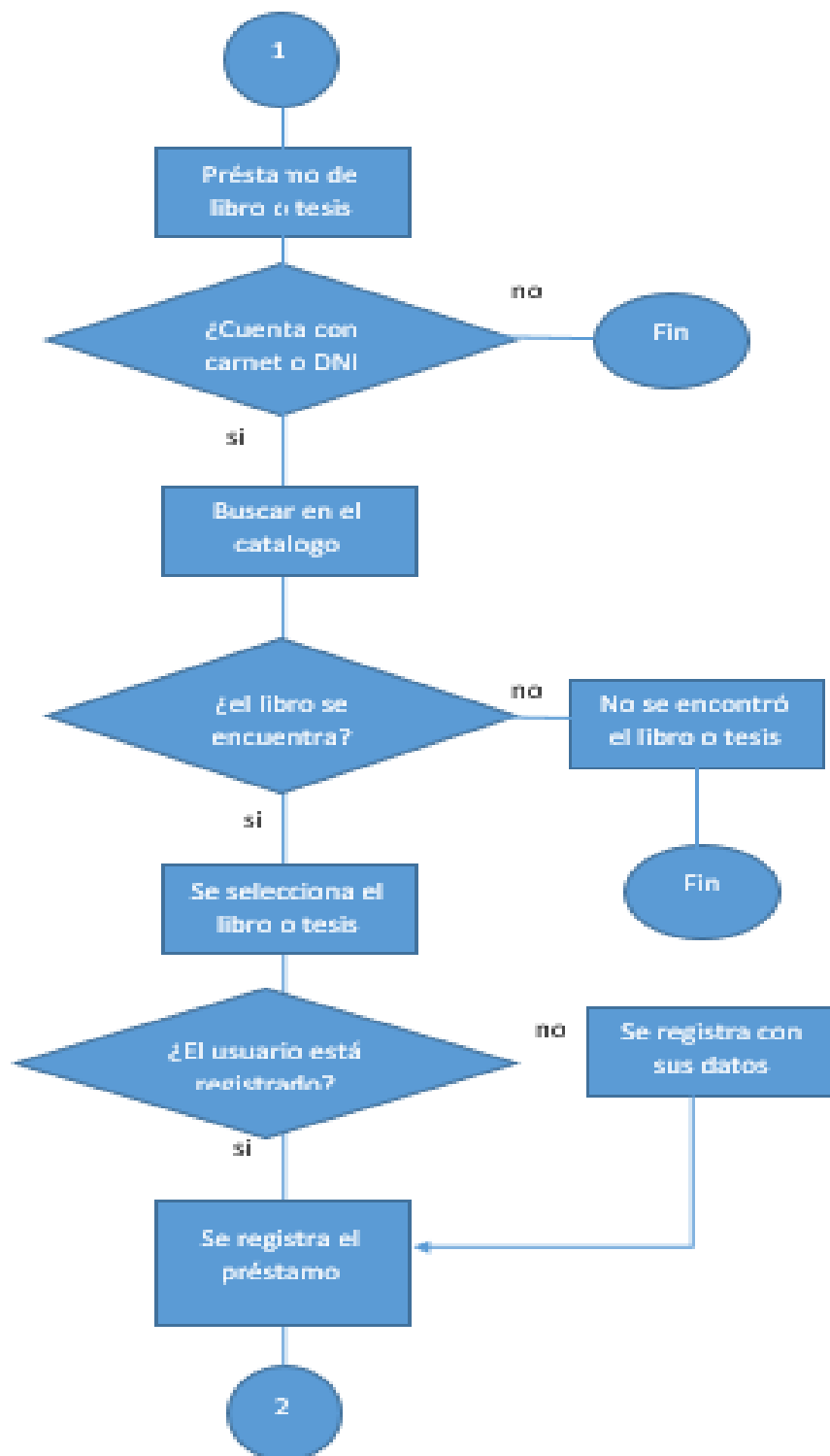


Figura 5: flujograma del préstamo de libro o tesis

Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

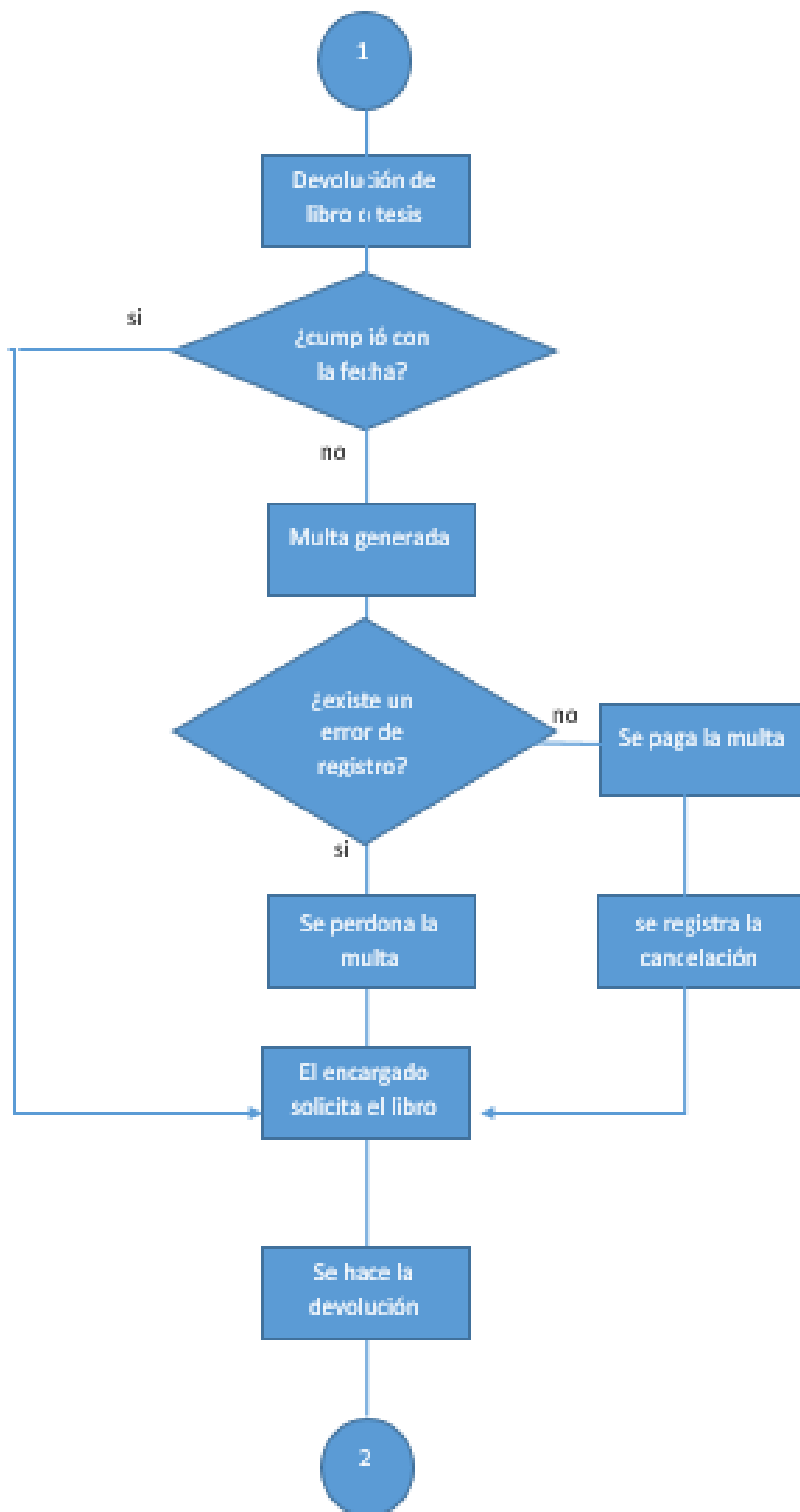


Figura 6: flujograma de la devolución de libro o tesis

Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

3.2 Evaluación de la eficiencia del servicio en la Biblioteca

3.2.1 Resultados Servqual

Tabla 8

Nivel de la Dimensión Confiabilidad de las expectativas por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento en los compromisos	31	8.3%	6	17.1%	177	47.2%	65	17.3%	3	10.1%
Solución de problemas	0	0.0%	4	10.9%	169	45.1%	121	32.3%	4	11.7%
Confianza	0	0.0%	4	1.1%	172	45.9%	153	40.8%	4	12.3%
servicio en el tiempo asignado	0	0.0%	1	4.8%	148	39.5%	183	48.8%	2	6.9%
Registro sin errores	0	0.0%	4	12.8%	99	26.4%	133	35.5%	9	25.3%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de confiabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en el Cumplimiento de compromisos es Ni satisfecho con 47.2%; en solución de problemas es Ni satisfecho con 45.1%; confianza es Ni satisfecho con 45.9 %; servicio en el tiempo asignado es Satisfecho con un 48.8% y por último registro sin errores es Satisfecho con un 35.5%.

Tabla 9

Nivel de la Dimensión confiabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	0	0.0%
	Mínima	171	45.6%
	Deficiente	130	34.7%
	Muy Deficiente	74	19.7%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel confiabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es mínima (45.6%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 54.4% opina que el nivel de confiabilidad es deficiente (34.7%) y muy deficiente (19.7%).

Tabla 10

Nivel de la Dimensión responsabilidad de las expectativas por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Información oportuna	9	2.4%	29	7.7%	135	36.0%	168	44.8%	34
Prontitud	0	0.0%	21	5.6%	192	51.2%	81	21.6%	81	21.6%
Respuesta eficiente	0	0.0%	38	10.1%	156	41.6%	146	38.9%	35	9.3%
Servicio oportuno	9	2.4%	65	17.3%	129	34.4%	87	23.2%	85	22.7%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Nivel de la Dimensión responsabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	Buena	0	0.0%
		Muy Buena	9
	Mínima	89	23.7%
	Deficiente	183	48.8%
	Muy Deficiente	94	25.1%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel responsabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos deficiente (48.6%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 54.4% opina que el nivel de responsabilidad Muy bueno (2.4%); Mínima (23.7%) y muy deficiente (25.1%).

Tabla 12

Nivel de la Dimensión seguridad de las expectativas por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inspira credibilidad en los clientes	0	0.0%	1	2.7%	2	32.5%	125	33.3%	118	31.5%
Inspira seguridad en los clientes	0	0.0%	2	7.5%	7	18.7%	202	53.9%	75	20.0%
Atención a los clientes	0	0.0%	2	6.9%	4	37.3%	118	31.5%	91	24.3%
Información del puesto de trabajo	0	0.0%	2	5.3%	0	27.2%	182	48.5%	71	18.9%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de seguridad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en Inspira credibilidad en los clientes es Satisfecho con 33.3%; en Inspira seguridad en los clientes es Satisfecho con 53.9%; Atención a los clientes es Ni satisfecho con 37.3 % y por último Información del puesto de trabajo es Satisfecho con un 48.5%.

Tabla 13

Nivel de la Dimensión seguridad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN SEGURIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	0	0.0%
	Mínima	71	18.9%
	Deficiente	144	38.4%
	Muy Deficiente	160	42.7%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel seguridad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Muy deficiente (42.7%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 57.3% opina que el nivel de seguridad, Mínima (18.9%) y Deficiente (38.4%).

Tabla 14*Nivel de la Dimensión empatía de las expectativas por ítem.*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio individualizado	29	7.7%	20	5.3%	180	48.0%	112	29.9%	34	9.1%
Comprender las necesidades del cliente	0	0.0%	40	10.7%	189	50.4%	135	36.0%	11	2.9%
Ponerse en lugar del cliente	0	0.0%	29	7.7%	121	32.3%	149	39.7%	76	20.3%
Flexibilidad	0	0.0%	32	8.5%	75	20.0%	209	55.7%	59	15.7%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de empatía que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en el Servicio individualizado es Ni Satisfecho con 48%; en Comprender las necesidades del cliente es Ni Satisfecho con 50.4%; Ponerse en lugar del cliente es Satisfecho con 39.7 % y por último Flexibilidad es Satisfecho con un 55.7%.

Tabla 15*Nivel de la Dimensión empatía de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

DIMENSIÓN EMPATÍA	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	4	1.1%
	Mínima	110	29.3%
	Deficiente	183	48.8%
	Muy Deficiente	78	20.8%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel empatía que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Deficiente (48.8%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 51.2% opina que el nivel de empatía es Muy bueno (1.1%); Mínima (29.3%) y Muy Deficiente (20.8%).

Tabla 16*Nivel de la Dimensión tangibilidad de las expectativas por ítem.*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Equipamiento	0	0.0%	33	8.8%	147	39.2%	1	38.1%	5	13.9%
Infraestructura	14	3.7%	39	10.4%	137	36.5%	1	39.2%	3	10.1%
Presentación	0	0.0%	14	3.7%	144	38.4%	1	50.1%	2	7.7%
Materiales	0	0.0%	30	8.0%	123	32.8%	1	44.0%	5	15.2%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de tangibilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en equipamiento es Ni Satisfecho con 39.2%; en infraestructura es Satisfecho con 39.2%; en presentación es Satisfecho con 50.1% y por último Materiales es Satisfecho con un 44.0%.

Tabla 17*Nivel de la Dimensión tangibilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	14	3.7%
	Mínima	76	20.3%
	Deficiente	162	43.2%
	Muy Deficiente	123	32.8%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel tangibilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Deficiente (43.2%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 56.8% opina que el nivel de tangibilidad Muy buena (3.7%); Mínima (20.3%) y Muy Deficiente (32.8%).

Tabla 18*Nivel de la expectativa de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

EXPECTATIVA	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	0	0.0%
	Mínima	169	45.1%
	Deficiente	121	32.3%
	Muy Deficiente	85	22.7%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de expectativa que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es *Mínima* (45.1%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 55.0% opina que el nivel de expectativa *Deficiente* (32.3%) y *Muy Deficiente* (22.7%).

Tabla 19*Nivel de la Dimensión Confiabilidad de las percepciones por ítem.*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento en los compromisos	22	5.9%	91	24.3%	130	34.7%	95	25.3%	3	7.9%
Solución de problemas	9	2.4%	108	28.8%	121	32.3%	13	3.5%	4	1.1%
Confianza	0	0.0%	17	4.5%	146	38.9%	17	4.6%	3	7.9%
servicio en el tiempo asignado	0	0.0%	23	6.1%	122	32.5%	20	5.4%	2	5.2%
Registro sin errores	0	0.0%	38	10.1%	154	41.1%	15	4.0%	3	7.8%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de confiabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en cumplimiento en los compromisos es *Ni Satisfecho* con 34.7%; en solución de problemas es *Satisfecho* con 35.5%; en confianza es *Satisfecho* con 46.1%; en servicio en el tiempo asignado es 54.1% y por último en registro sin errores es *Ni Satisfecho* con un 41.1%.

Tabla 20*Nivel de la Dimensión confiabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	20	5.3%
	Mínima	198	52.8%
	Deficiente	77	20.5%
	Muy Deficiente	80	21.3%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de confiabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Mínima (52.8%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 47.1% opina que el nivel de confiabilidad es Muy Buena (5.3%); Deficiente (20.5%) y Muy Deficiente (21.3%).

Tabla 21*Nivel de la Dimensión responsabilidad de las percepciones por ítem.*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Información oportuna	0	0.0%	54	14.4%	144	38.4%	140	37.3%	37	9.9%
Prontitud	0	0.0%	4	1.1%	127	33.9%	189	50.4%	55	14.7%
Respuesta eficiente	0	0.0%	46	12.3%	108	28.8%	122	32.5%	99	26.4%
Servicio oportuno	0	0.0%	2	0.5%	141	37.6%	154	41.1%	78	20.8%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de responsabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en Información oportuna es Ni Satisfecho con 38.4%; en prontitud es Satisfecho con 50.4%; en respuesta eficiente es Satisfecho con 32.5% y por último en servicio oportuno es Satisfecho 41.1%.

Tabla 22*Nivel de la Dimensión responsabilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	0	0.0%
	Mínima	82	21.9%

Deficiente	171	45.6%
Muy Deficiente	122	32.5%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de responsabilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es deficiente (45.6%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 54.4% opina que el nivel de responsabilidad es Mínima (21.9%) y Muy Deficiente (32.5%).

Tabla 23

Nivel de la Dimensión seguridad de las percepciones por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inspira credibilidad en los clientes	0	0.0%	1 4	3.7%	83	22.1%	22 2	59.2%	56	14.9%
Inspira seguridad en los clientes	0	0.0%	3 6	9.6%	79	21.1%	15 7	41.9%	10 3	27.5%
Atención a los clientes	0	0.0%	5 0	13.3%	87	23.2%	11 4	30.4%	12 4	33.1%
Información del puesto de trabajo	0	0.0%	1 8	4.8%	108	28.8%	14 8	39.5%	10 1	26.9%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de seguridad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en Inspira credibilidad en los clientes es Satisfecho con 59.2%; en Inspira seguridad en los clientes es Satisfecho con 41.9%; en atención a los clientes es Muy Satisfecho con 33.1% y por último en Información del puesto de trabajo fue de Satisfecho 39.5%.

Tabla 24

Nivel de la Dimensión seguridad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN SEGURIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	12	3.2%
	Mínima	55	14.7%

	Deficiente	110	29.3%
	Muy Deficiente	198	52.8%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de seguridad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Muy deficiente (52.8%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 47.2% opina que el nivel de seguridad es Muy Buena (3.2%); Mínima (14.7%) y Deficiente (29.3%).

Tabla 25

Nivel de la Dimensión empatía de las percepciones por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio individualizado	0	0.0%	47	12.5%	165	44.0%	136	36.3%	27	7.2%
Comprender las necesidades del cliente	8	2.1%	43	11.5%	142	37.9%	151	40.3%	31	8.3%
Ponerse en lugar del cliente	0	0.0%	15	4.0%	131	34.9%	169	45.1%	60	16.0%
Flexibilidad	0	0.0%	4	1.1%	99	26.4%	137	36.5%	135	36.0%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de empatía que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en Servicio individualizado es Ni Satisfecho con 44%; en comprender las necesidades del cliente es Satisfecho con 40.3%; en Ponerse en lugar del cliente es Satisfecho con 45.1% y por último en Flexibilidad fue Satisfecho con un 36.5%.

Tabla 26

Nivel de la Dimensión empatía de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN EMPATÍA	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	0	0.0%
	Mínima	59	15.7%

Deficiente	165	44.0%
Muy Deficiente	151	40.3%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de empatía que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Deficiente (44%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 56% opina que el nivel de empatía es Mínima (15.7%) y Muy Deficiente (40.3%).

Tabla 27

Nivel de la Dimensión tangibilidad de las percepciones por ítem.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho / ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Equipamiento	8	2.1%	78	20.8%	95	25.3%	144	38.4%	50	13.3%
Infraestructura	6	1.6%	32	8.5%	176	46.9%	144	38.4%	17	4.5%
Presentación	0	0.0%	26	6.9%	196	52.3%	139	37.1%	14	3.7%
Materiales	0	0.0%	31	8.3%	129	34.4%	177	47.2%	38	10.1%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de tangibilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos según la opinión de los colaboradores de la Universidad en Equipamiento es Satisfecho con 38.4%; en Infraestructura es Ni Satisfecho con 46.9%; en Presentación es Ni Satisfecho con 52.3% y por último en Materiales fue Satisfecho con un 47.2%.

Tabla 28

Nivel de la Dimensión tangibilidad de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	12	3.2%
	Mínima	143	38.1%
	Deficiente	87	23.2%
	Muy Deficiente	133	35.5%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de tangibilidad que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Mínima (38.1%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 61.9% opina que el nivel de tangibilidad es Muy Buena (3.2%); Deficiente (23.2%) y Muy Deficiente (35.5%).

Tabla 29*Nivel de la percepción de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

PERCEPCIÓN	Buena	0	0.0%
	Muy Buena	12	3.2%
	Mínima	120	32.0%
	Deficiente	218	58.1%
	Muy Deficiente	25	6.7%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de percepción que presenta la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos es Deficiente (58.1%) según la opinión de los colaboradores de la Universidad. Sin embargo, el otro 61.9% opina que el nivel de percepción es Muy Buena (3.2%); Mínima (32%) y Muy Deficiente (6.7%).

Tabla 30*Las brechas por ítem de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.*

Dimensiones	Percepción	Expectativa	Brecha de calidad
Confiabilidad	3.04	3.09	-0.05
	3.45	3.04	0.41
	3.64	3.62	0.02
	3.58	3.62	-0.05
	3.73	3.47	0.26
Responsabilidad	3.50	3.43	0.08
	3.59	3.79	-0.19
	3.47	3.73	-0.26
	3.46	3.82	-0.36
Seguridad	3.94	3.85	0.08
	3.86	3.87	-0.01
	3.73	3.83	-0.10
	3.81	3.89	-0.07
Empatía	3.27	3.38	-0.11
	3.31	3.41	-0.10

	3.73	3.73	-0.01
	3.79	4.07	-0.29
	3.57	3.40	0.17
Tangibilidad	3.42	3.36	0.06
	3.62	3.38	0.24
	3.66	3.59	0.07

Fuente: Elaboración propia.

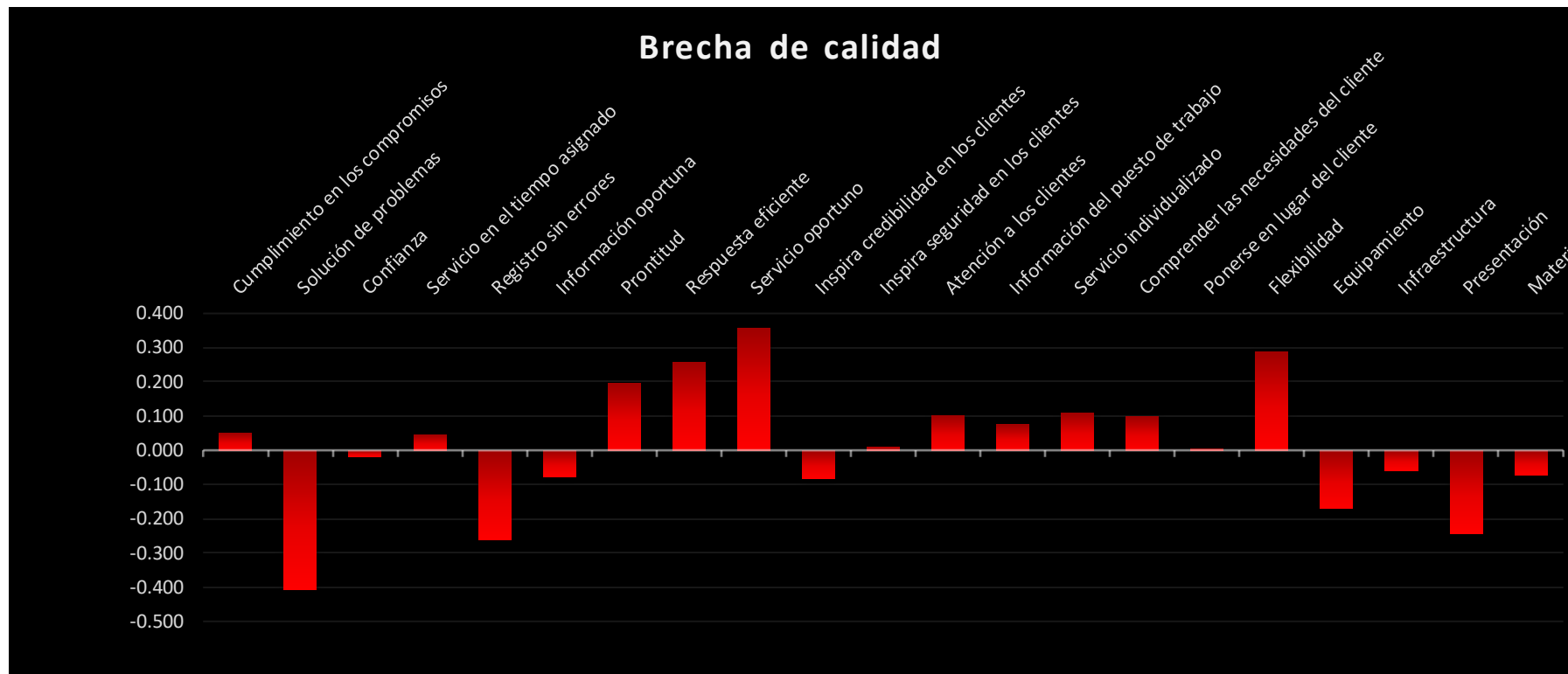


Figura 7. Las brechas por ítem de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG

Fuente: *Elaboración propia.*

Las brechas de calidad que presenta la biblioteca de la UNPRG para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos en el nivel de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en el cual se puede observar que han tenido variaciones positivas y negativas.

Tabla 31

Las brechas de las dimensiones de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Dimensiones	Percepción	Expectativa	Brecha de calidad
Confiabilidad	3.49	3.37	0.1184
Responsabilidad	3.51	3.69	-0.182666667
Seguridad	3.84	3.86	-0.025333333
Empatía	3.52	3.65	-0.13
Tangibilidad	3.57	3.43	0.136

Fuente: Elaboración propia.

Las brechas de las dimensiones que presenta la biblioteca de la UNPRG, para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos en la dimensión confiabilidad es de (0.1184); Responsabilidad (-0.1826); Seguridad (-0.0253); Empatía (-0.13) y Tangibilidad (0.136).



Figura 8. Las brechas de la calidad, de las dimensiones de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Fuente: Elaboración propia.

Las brechas de calidad de las dimensiones que representa la biblioteca de la UNPRG, para asegurar la eficiencia de sus procedimientos administrativos en las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en el cual se puede observar las variaciones positivas y negativas.

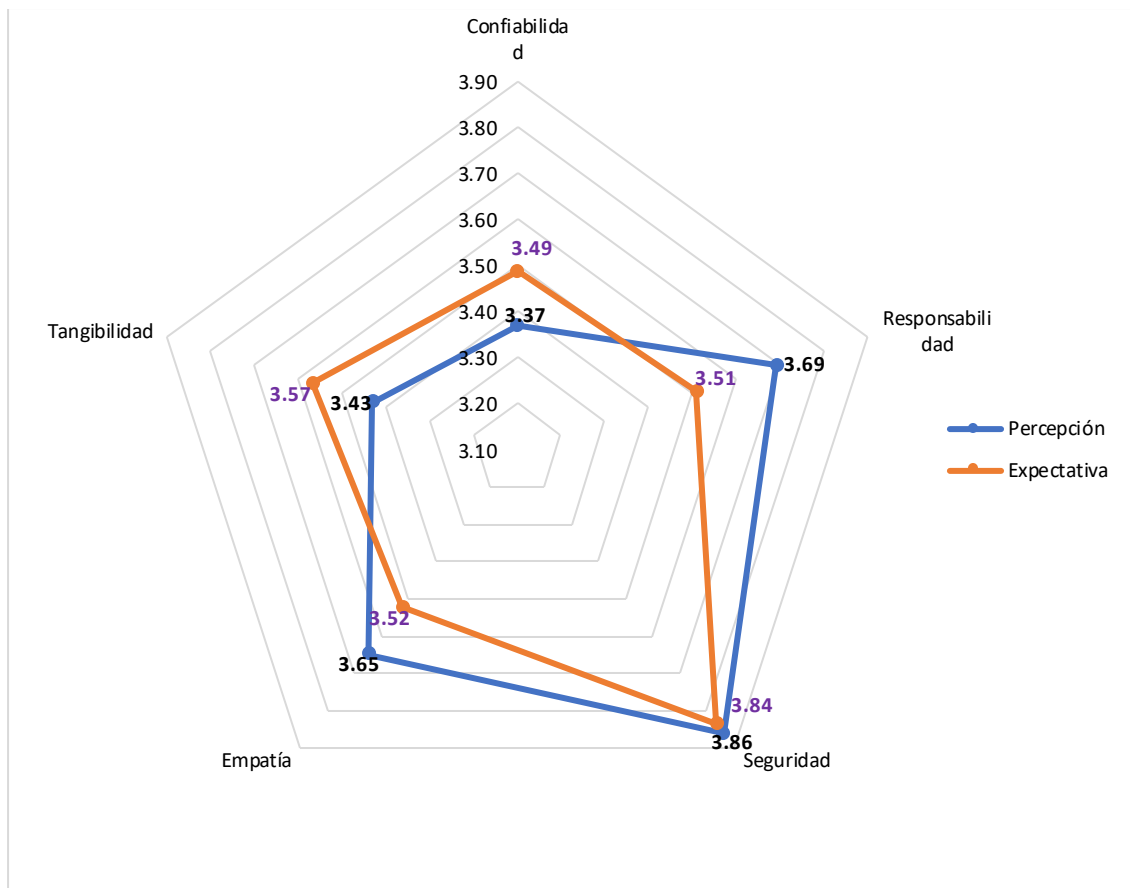


Figura 9. Las brechas percepción y expectativas, de las dimensiones de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Fuente: Elaboración propia.

Calculo de la Eficiencia

$$\text{Eficiencia} = \left[\text{Expectativa} \left(\sum \frac{E_i}{n} \right) - \text{Percepción} \left(\sum \frac{p_i}{n} \right) \right]$$

Espina de Ishikawa



Figura de la espina de Ishikawa de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

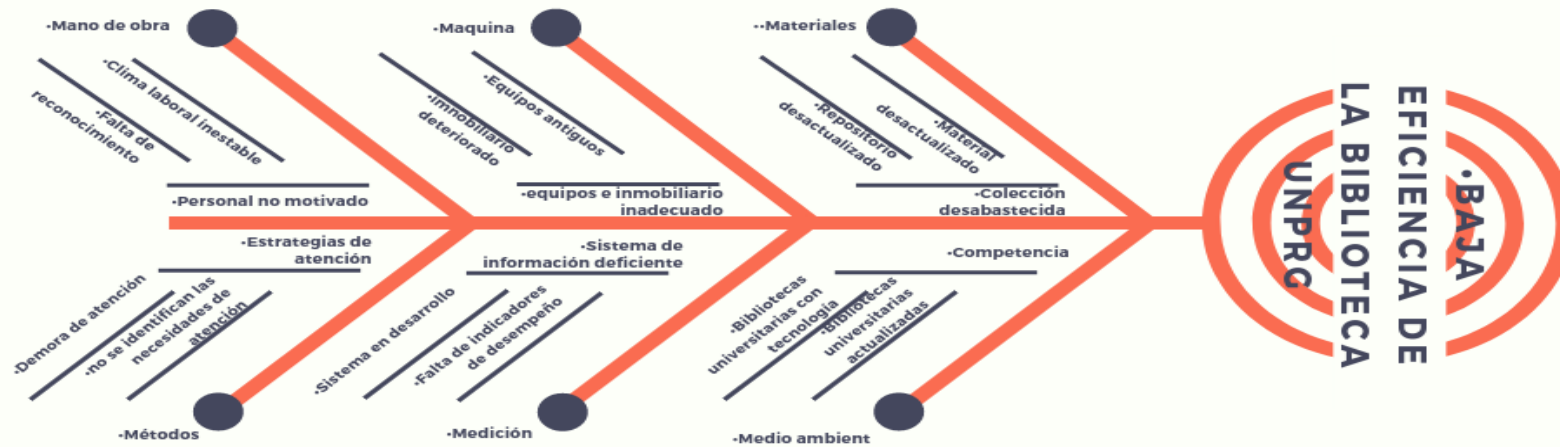


Figura 10. Espina de Ishikawa de la eficiencia de la biblioteca de la UNPRG.

Fuente: Elaboración propia.

La baja eficiencia de la biblioteca UNPRG es explicada por el personal desmotivado debido al clima laboral inestable del área donde trabajan y la falta de reconocimiento a pesar de su apoyo en las labores de reestructuración. Por otro lado, los equipos e inmobiliario se encuentran desactualizados igual que el material bibliográfico y repositorio institucional, dejando la colección de la biblioteca prácticamente desabastecida. El problema se agrava por la falta de estrategias de atención y el no reconocimiento de las necesidades del usuario, asimismo el desempeño del personal no es el adecuado en función a la demanda que recibe diariamente. Finalmente, la competencia en la región Lambayeque es muy alta debido a las universidades con ambientes tecnológicos y colecciones exclusivas.

3.3: Propuesta

I. Propuesta de Optimización a desarrollar

“Sistema de gestión basado en la norma ISO/ 9001/2015 para mejorarla eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018”

1.1 Contexto organizacional

El Sistema de Gestión bajo la norma ISO9001-2015 es una estructura administrativa de nivel operacional que permitirá el trabajo, a partir de documentos que regulan los procedimientos técnicos de la biblioteca central UNPRG. Además, pretende dar dirección al uso de recursos e información para el cumplimiento de los objetivos y eficiencia orientado a satisfacer al usuario reduciendo los costos. Asimismo, para la realización de esta propuesta nos basaremos en la normativa ISO transcripción 2015, Se establece los requerimientos básicos a desarrollar. Finalmente, es fundamental resaltar la importancia de mantener actualizada la información física y digital de la biblioteca, objetivo que le da realce a la colaboración con las altas autoridades de la UNPRG.

Diseño de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018.

PROBLEMA (IDENTIFICADO)	SOLUCIÓN	Herramienta	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RECURSOS	TIEMPO	COSTOS
Baja percepción	Proponer un manual de calidad	1. Manual de calidad ISO 9001-2015 (ítem 9.1.2)	Mejorar la percepción del usuario a partir de los procesos	RRHH	Un año	s/.2000
Baja expectativa	Crear políticas de calidad	2. Política de calidad- ISO 9001-2015	Mejorar las expectativas del usuario a partir de las políticas	RRHH	Un año	s/.2000
Procedimientos deficientes	Establecer procedimientos de control	3. Procedimiento de control documentario- PHVA	Mejorar los procesos internos	RRHH	Un año	s/.40000
Puestos no adecuados	Establecer el perfil de los puestos	4. Descripción de Puestos	Crear puestos adecuados a la biblioteca	RRHH	Un año	s/.2000
Personal inadecuado	Proponer un modelo de reclutamiento	5. Reclutamiento, selección e incorporación. 5S	Mejorar el perfil profesional de bibliotecario	RRHH	Un año	s/.20000
Bajo desempeño	Establecer procedimientos de evaluación de desempeño	6. Evaluación de Desempeño	Mejorar el desempeño	RRHH	Un año	s/.4000
Falta de capacitación	Proponer un modelo de desarrollo del talento humano	7. Capacitación y desarrollo, PHVA	Capacitar al personal	RRHH	Un año	s/.5000
Poca comunicación	establecer mejoras en la difusión de información	8. Propuesta de mejora, PHVA	Mejorar la comunicación interna y externa	RRHH	Un año	s/.6000
					Costo de implementación	s/. 81000

Mapa de Procesos

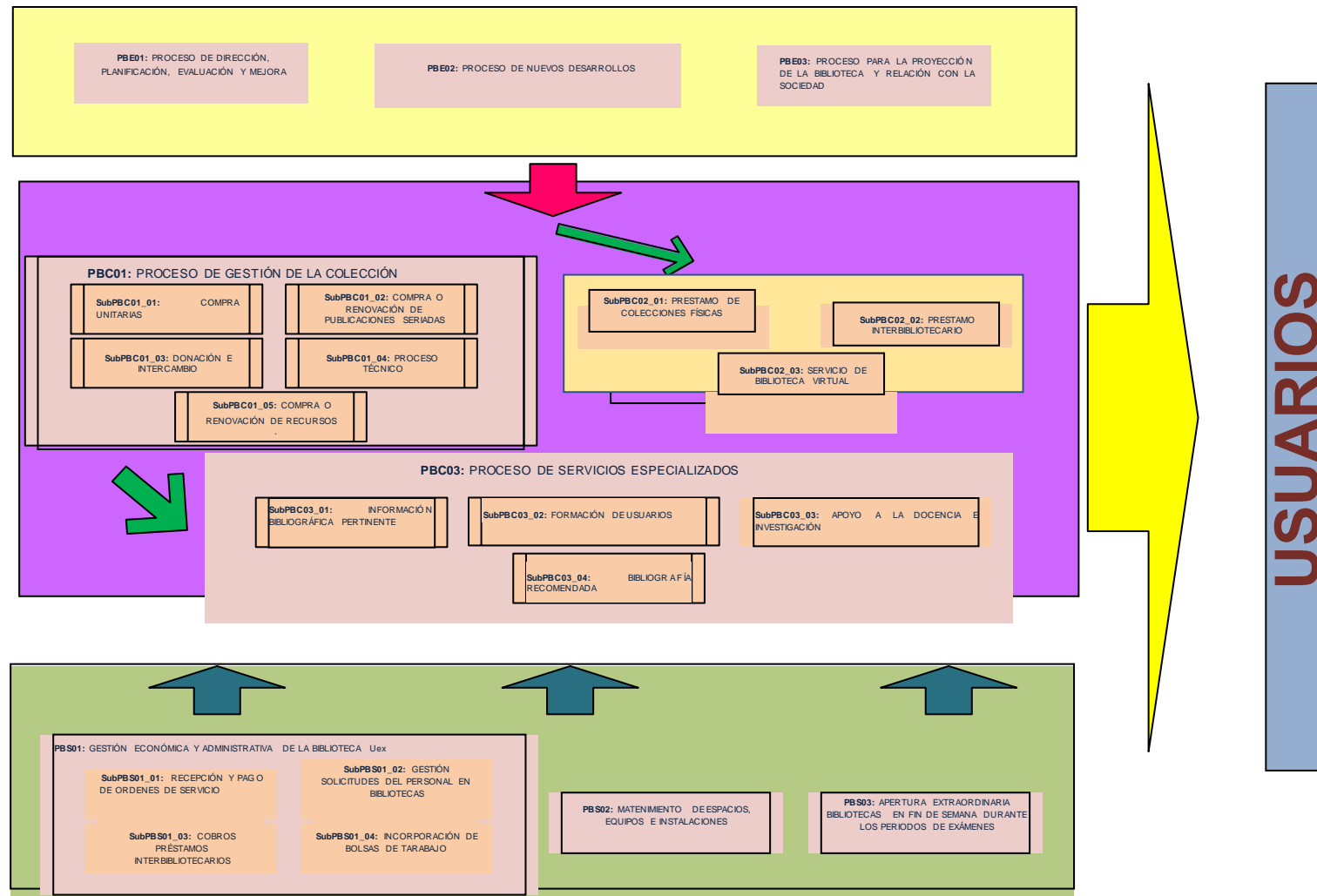
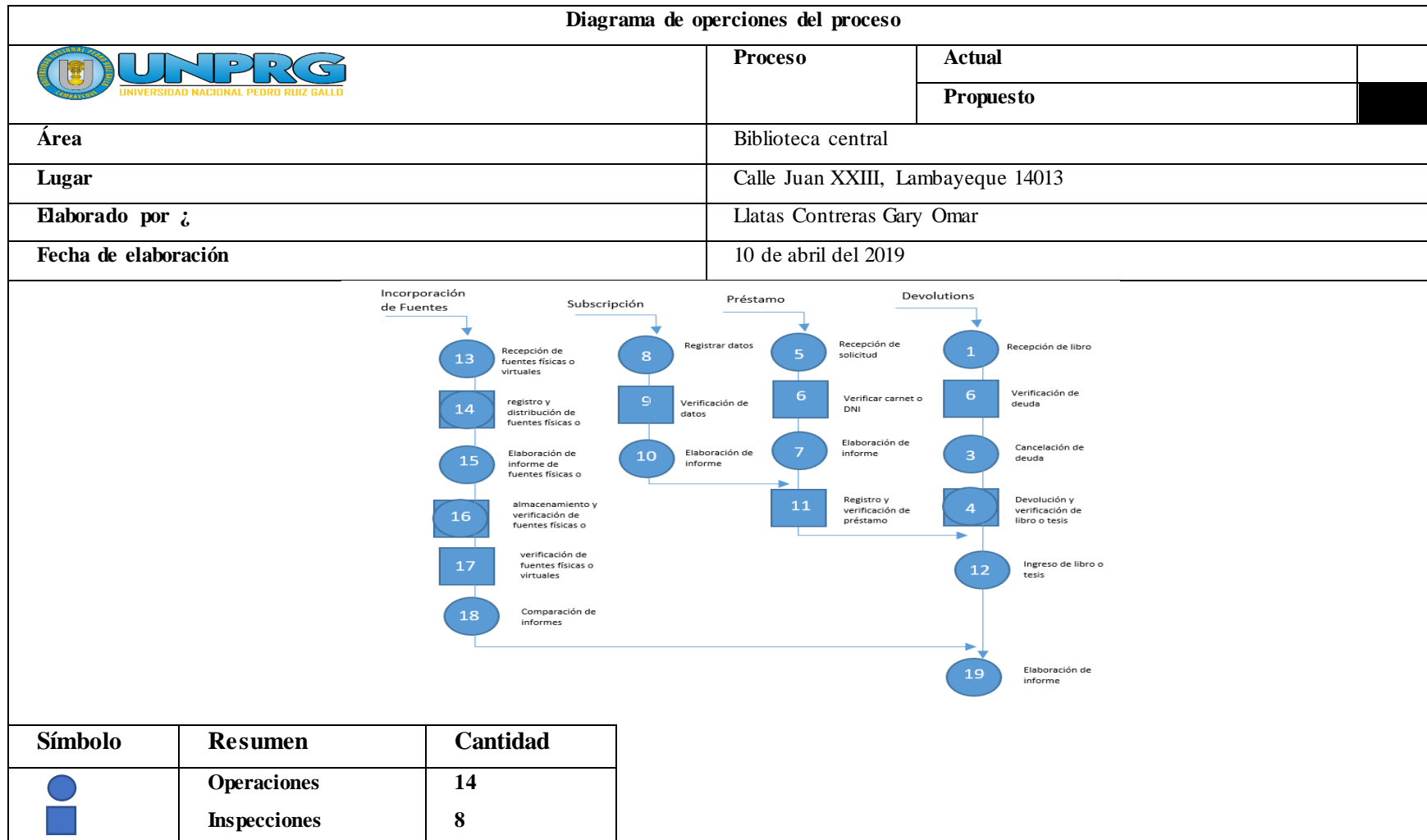


Figura 11. Mapa de Procesos de la biblioteca de la UNPRG. Fuente: Elaboración propia.

DOP



Fuente: Entrevista realizada al jefe de biblioteca

Figura 12: diagrama de operaciones

1.2 Liderazgo

1.2.1 Liderazgo y compromiso

Los principios que deben existir en UNPRG son Indispensables para la Mejora y desarrollo, el jefe de biblioteca tendrá en cuenta lo siguiente:

- Conocimiento de la biblioteca UNPRG.
- Conocimiento de su personal.
- Hacer estrategias.
- Inspeccionar un proceso que se realiza al interior de la biblioteca.
- Aseguramiento de los sistemas de gestión de calidad para el logro de resultados y objetivos previstos
- motivación a sus colaboradores.
- Entrenamiento a su personal de acuerdo a las rotaciones que se den al interior de la UNPRG

1.2.2 Orientación al cliente

El propósito principal de la biblioteca UNPRG es satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo tanto, debe recopilar datos para favorecer la mejora organizacional y servicios; para lo cual, se debe contar con servidores capacitados y así establecer un entorno apropiado. Estar enfocado en el cliente, como centro de investigación proporciona un valor agregado, al ubicarse las distinciones más demandantes del departamento. Es inevitable tener en cuenta, para medir la satisfacción, las características del consumidor (edad, sexo, religión, etc.) para determinar las necesidades de la población más numerosa, así también las necesidades minoritarias. Verificar que su cliente está complacido con la información o el servicio proporcionado resultará en un acrecentamiento significativo en los ingresos a usuario en potencia.

1.2.3 Establecimiento de Políticas

a) Fijamiento de políticas de calidad.

Fijar políticas al interior del Recinto Bibliotecario UNPRG, teniendo en cuenta las características cómo:

- Ser apropiados para los fines institucionales
- Comprometerse con el cumplimiento de los requerimientos de mejora constante.
- Brindar límites referenciales en iniciar a examinar los objetivos de calidad.
- Estar comunicados, atendidos dentro la institución
- Por lo cual, el liderazgo está enfocado en la senda política establecida organizacionalmente para el cumplimiento de la normativa requerida.

b) Dar a conocer las políticas de calidad.

El jefe de la oficina central debe informar a todo su personal las políticas a implementarse en el recinto Bibliotecario UNPRG, será clara, sucinta y accesible para quienes la necesiten.

1.2.4, Responsabilidad y Rol de autoridad organizacional.

El jefe de biblioteca informará a los empleados del puesto y funciones. Y será responsable del grupo humano para lograr las metas. Por lo consiguiente:

El líder será la personal comprometido a mejorar la funcionalidad bibliotecaria, de comunicación continua con el personal de eventos y acciones a realizar.

- Necesita conocimiento de sus fortalezas y debilidades.
- Estar capacitado para planear estrategias futuras de mejoraras bibliotecaria UNPRG.
- Debe inspirar y motivar que se cumplan las metas.
- Debe generar confianza.
- Trate a todos por igual, los empleados deben saber que todos son importantes en el logro de objetivos.
- Sé equitativo.
- Finalmente, inspirar como líder el crecimiento personal.
- El administrador de biblioteca evaluará al personal de acuerdo al cargo y responsabilidad para lograr el cumplimiento de metas en el breve, mediano y largo plazo.

1.3 Planeamiento.

La biblioteca UNPRG contará con diferentes estrategias para lograr los objetivos de mejora continua, lograr resultas beneficiosas para el usuario. La Planificación ayuda a reducir margen de error, costes así mismo mostrará gestión, funcionalidad organizacional.

1.3.1 Medidas en gestión de riesgos y oportunidades

En la planificación estratégica interna de la biblioteca UNPRG, deben considerar los riesgos más probables e improbables que puedan surgir:

Asegúrese de que se sigan los objetivos de la gestión de la calidad.

1: Reducir el tiempo de atención en el 80% de los casos.

2: Tener más del 80% de los usuarios satisfechos.

3: Tener un 80% de satisfacción en los trabajadores en relación al clima laboral.

4: Actualizar el 80% de las áreas de búsqueda con recursos físicos y virtuales.

Supervise constantemente la actividad.

Prepárese para cada evento e identifique las estrategias y plan de acción. pueden utilizarse diversas herramientas de gestión de riesgos, por ejemplo, el método FMEA, que evalúa qué efectos o errores pueden ocurrir en la futura implementación de un producto o servicio.

Este método mide qué errores son más relevantes, cuáles deben ser observados más de cerca, así como aquellos más frecuentes al interior de biblioteca de UNPRG. Los administradores son los responsables de evaluar los posibles errores junto con su personal.

Indicadores medibles del método:

S: Exactitud y rigor (percibida como grave por el consumidor)

O: Grado de incidencia (probabilidad media de incumplimiento)

D: Nivel de detección (poca o ninguna posibilidad de detectar errores antes de dar uso al producto o servicio)

Después de identificar los niveles, ejecutar la fórmula para encontrar el índice de prioridad de falla y dar soluciones:

$$\text{NPR} = \text{S} * \text{O} * \text{D}.$$

1.3.2 Planificación para alcanzarlos los objetivos de la calidad.

Se deben establecer objetivos de calidad y un plan para lograr los mismos para la biblioteca UNPRG. Estos deben ser medibles y alcanzables, tener una directriz y ser monitoreados.

La planificación debe considerar: riesgos y recursos utilizables, los planes de iniciación y finalización, así como evaluación de los resultados.

1.3.3 Planeación de variaciones

De cara a la innovación tecnológica, directrices, etc., Institucionalmente se implementará diversos cambios. ahí la importancia a ceñirse a reglas y plazos al implementar cambios, debe evaluarse el impacto a nivel de empresa y, así como los beneficios a corto, mediano y largo plazo. El fallo tendrá en consideración: disponibilidad y cantidad de recursos para no ofrecer más de lo que tiene la biblioteca. La norma ISO 9001: 2015 evalúa la adherencia a las estrategias para lograr resultados prósperas a la percepción del consumidor.

1.4 Soporte y asistencia

La biblioteca debe tener la valoración de los recursos considerando frecuencia de los usuarios y la demanda para ofrecer calidad de servicio y distribuir los recursos de forma efectiva.

1.4.1 Recursos

a) Generalidades

Se requiere que el UNPRG tenga una cierta parte de los recursos ineludibles para realizar y conservar la calidad, así como para limitar y administrar los servicios individuales. Para ello, la biblioteca debe contar con un inventario que se debe realizar al menos dos veces al año, teniendo en cuenta el material disponible. Esta calificación no solo muestra el número exacto de ejemplares, sino que también permite observar el grado de conservación de cada ejemplar individual y conseguir apartar aquellos se encuentran en estado malo para evadiendo el contagio con otros ejemplares.

Al final de una revisión de inventario, debe tener toda la información documentada para monitorear los cambios que se han producido durante el año y revelar qué copias se han retirado (limpieza o donación) o adquiridas mediante compras o intercambios.

b) Personal

Por tanto, el personal de la biblioteca tiene un impacto directo en la gestión de la calidad a la hora de elegir la integración. Se evalúa el perfil del solicitante. Para lograr los objetivos de calidad, también es importante enfatizar que el personal participa activamente en la implementación de la norma ISO 9001: 2015.

c) infraestructura

Esto tiene un efecto directo en la implementación de la norma, ya que aquí se realiza la gestión de la calidad y se requiere suficiente espacio para la prestación de servicios y procesos técnicos.

d) Ambiente para el funcionamiento de los procesos.

El entorno en el que se desarrollan los distintos procesos deberá ser proporcionales y optimizados a los empleados con fines de alcanzar mejoras de gestión organizacional.

1.4.2 Recursos de cálculos y seguimiento

a) Generalizaciones

Para mantenerse la distribución y optimización del personal, en la biblioteca de UNPRG deberá monitorear el uso de recursos, por cuanto la distribución en materiales será proporcionada, teniendo consideración las funciones.

b) Trazabilidad de las medidas

Se proporciona trazabilidad para dar seguridad al personal que da seguimiento al interior Bibliotecario. Demostrar que se cumple con las exigencias necesarias

c) Conocimiento de la organización

Todos los trabajadores deben tener conocimiento de su lugar de trabajo para cumplimiento de objetivos trazados.

d) Capacidades

La biblioteca UNPRG debe mostrar sus fortalezas, hacer tablas comparativas con otras universidades y estar frente al usuario. Brindar información sobre compilaciones, servicio, estudio, etc., así tener el personal suficiente para las actividades estipuladas en MOF, ser idóneo, calificado con el servicio.

e) Concientización

Los bibliotecarios consideran los siguientes conocimientos para la concientización de su personal: lineamientos, servicios, productos, metas, sanciones, entre otros.

f) comunicación

El comunicar constante es transcendental en cualquier institución, ya que ayuda a lograr el objetivo. Por tanto, el bibliotecario considerará: ¿Cuándo?, que? y quien comunicarse?

1.4.3 Documentación de la información

Generalizaciones

El recinto Bibliotecario UNPRG con la norma ISO 9001: 2015 tiene la totalidad de la información documentada sobre acciones para construir una buena organización. Este registro es la salvaguarda contra todas las eventualidades o pruebas y muestra la razón y los efectos especificados.

b) Generación y modernización

La biblioteca necesita conservar su información renovada y mantener un formato de registro estandarizado.

c) información Controlada y documentada

De acuerdo con la normativa, toda información estará documentada y a disponibilidad para recuperar la información. Este necesita estar protegido y mantenido en buenas condiciones, por lo que necesita conservar el control al interno bibliotecario con la finalidad de evitar inconvenientes como pérdida o robo de documentación.

1.5 Operación

1.5.1 Planeación y control operativo

Todo bibliotecario tiene que efectuar, planear teniendo control de los procesos para garantizar una gestión eficiente. Conteniendo todos los requerimientos y documentos necesarios para la admisión del producto o servicio. La documentación valida y da seguridad producto o servicio requerido.

1.5.2 *Requerimientos para los servicios*

a) Comunicación con el cliente

La biblioteca de UNPRG a menudo necesita comunicarse con el cliente y proporcionar información sobre el servicio para responder a sus consultas y quejas. Luego, la mejora se logra teniendo en cuenta la sentir del usuario.

b) Especificación de requerimiento del servicio

La biblioteca UNPRG debe tener reglas para la entrada y salida de materiales según se registre su origen, institución, etc. Los requerimientos legalmente deben cumplirse para acreditar la adquisición.

c) Verificación del requerimiento de servicio

La biblioteca UNPRG debe tener estándares para la adquisición y selección del servicio con la finalidad de lograr metas.

d) Modificaciones en el requerimiento de servicios

Todos los cambios deben informarse al personal de la biblioteca de UNPRG. Del mismo modo, los cambios que afecten al usuario deben exponerse para su conocimiento.

1.5.3 *Diseñar y desarrollar el producto y servicio*

a) Generalidades

La biblioteca de UNPRG debe tener un proceso de diseño y desarrollo para mejoramiento del servicio

b) Planeamiento del esbozo y desarrollo

- El bibliotecario considerará el tiempo lleva la actividad del esbozo y desarrollo.
- Considerar los requerimientos para esbozar y desarrollar el producto y/o servicio.
- Controlar procedimientos del diseño y desarrollo.
- Mantener documentación de la totalidad del diseño del procedimiento a desarrollar.

c) Entradas para diseñar y desarrollar

- La biblioteca de UNPRG debe considerar los procesos de diseño y desarrollo anteriores.

- Considere las necesidades de diseño y desarrollo.
- Evaluar las consecuencias del diseño y desarrollo.
- Documentación al diseño y desarrollo de documentos.

d) Controles de diseño y desarrollo

- En biblioteca UNPRG existirá control de diseño y desarrollo ejecutados.
- Tener una evaluación para asegurar el cumplimiento del diseño y desarrollo.
- Realización de validaciones y verificación de satisfacción de requerimiento de diseño y desarrollo.

e) Salidas de esbozo y progreso

- Cumplimiento de los requerimientos de ingreso.
- Hacer seguimiento para entregar resultados en esbozo y progreso.
- Detallar la caracterización del producto y servicio a brindar.

f) Cambios de diseño y desarrollo

En la realización de cambios de esbozo y progreso se deberá tener en cuenta

- Modificaciones en esbozo y progreso.
- Las conclusiones de revisión.
- Orden del responsable para realizar las modificaciones.
- Las acciones a tomar, si hay un impacto negativo.

1.5.4 Producción y prestación de servicios

a) Control de producción y aprovisionamiento de servicios

La biblioteca de la UNPRG debe tener control sobre la entrega de productos o servicios otorgados, por lo tanto:

- Debe tener toda la información sobre dicho producto o servicio.
- Disponibilidad para su uso.
- Verificar que los productos y servicios cumplan con las características mencionadas.
- Implementación de medidas para prevenir errores humanos.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y post entrega.

b) Identificación y trazabilidad

- La biblioteca de UNPRG debe tener recursos suficientes para identificar productos y asegurar productos y servicios.
- La biblioteca UNPRG debe verificar el estado de la producción y los productos.
- La biblioteca UNPRG debe tener la identificación de los productos de partida, porque cuando la trazabilidad es necesaria, por lo tanto, todo debe documentarse correctamente.

c) Propiedad pertinente para clientes o proveedores externos

En la biblioteca de UNPRG, debe preservar la producción y proporcionar servicios en las medidas necesarias para garantizar que se cumplan los requisitos.

d) Operaciones tras la entrega

Brindado y completado el producto o servicio, se debe comprobar lo siguiente:

- Condición de material proporcionado por abastecedor.
- Producto, vida y utilidad.
- Requisitos de proveedores.
- Comentarios con el abastecedor.

e) Control de permutaciones

El bibliotecario UNPRG deberá tener las reglas de control de cambios, teniendo consideración la información documentados, del Bibliotecario y proveedor.

1.5.6 Lanzamiento de productos y servicios

Para brindar productos o servicios de terceros, debe estar disponible la documentación de liberación, la cual confirma las pautas de aceptación y trazabilidad para la libre utilidad del producto o servicio.

1.5.7 Controles de salidas desviadas

Los bibliotecarios UNPRG deben verificar los productos o servicios que permanecerán al interno organizacional, y en ninguno de estos encuentra el incumplimiento de los requerimientos determinados, en todo caso proceder: a la separación del producto,

comunicar al proveedor, documentar, realizar la adquisición con los requerimientos previamente señalados.

Verificar productos y servicios que dan los proveedores, se debe exigir a la biblioteca que intercambie o done algunas copias, en tanto deben documentar los requerimientos básicos de la aceptación del material; de no cumplir lo requerido, se devolverán al proveedor

1.6 Evaluación del desempeño

1.6.1 Aseguramiento, medidas, estudio y evaluación

a) generalizaciones

El recinto bibliotecario de UNPRG debe tener una planeación de seguimiento, mediciones, análisis y evaluación de aseguramiento de resultados tengan valides y sean óptimos. Por cuanto el despliegue de todas las áreas es necesario para el logro de mejores resultados, con la finalidad de mejorar constantemente.

b) Satisfacer a los usuarios

El bibliotecario UNPRG, para satisfacer a los usuarios, es importante porque los objetivos es solucionar las necesidades de información.

c) Análisis y evaluación

La biblioteca UNPRG debe tener en consideración: la aprobación del producto, servicio, el nivel de satisfacción del consumidor, desempeño y eficiencia SGC, si se planifica, a tiempo y de manera eficiente, el cumplimiento de provisosores, efectividad de resolución problemática en escenarios de riesgos y oportunidades, a falta de mejoras en calidad del sistema de gestión.

1.6.2 Audiencias internas

La Biblioteca UNPRG contará con un peritaje continuo, realizar sus propias evaluaciones y observar su desempeño durante ciertos ciclos del año. También, deben tener estandarización de herramientas para cumplir con los objetivos, asegurar que existan estrategias de mejora. De esta forma, el centro cultural podrá brindar servicios de mayor

calidad y mejorar los puntos débiles que le determinan, en opinión de usuarios y recursos humanos. Pueden manejar varias herramientas en administración de la calidad porque su propósito es visualizar la fortaleza y debilidad del departamento.

1.6.3 Descripción general de la gestión

a) Generalidades

El responsable de la biblioteca debe tener los sistemas gestionables de la calidad para ser evaluado en ciclos de 6 meses, y asegurarse de que la dirección estratégica de la biblioteca sea adecuada, eficiente y adaptada.

b) Notificaciones para revisar el Directorio

El directorio considerará: etapa de actividades, variaciones en los asuntos externos e internos relevantes para la sistematización gestionable en calidad, las informaciones del rendimiento, eficiencia del sistema de gestión y la calidad, incluyendo satisfacer el consumidor, el desempeño del proceso, los resultados de la medición, las audiencias, el rendimiento de provisos externos y las coyunturas de mejoras.

c) Finalización de revisiones por parte del jefe

La sede debe tener, información de toda la biblioteca para poder realizar una revisión administrativa. Cada área debe contar con los documentos necesarios para efectuar esta valoración.

1.7 Mejoras

a) Generalizaciones

El Bibliotecario de UNPRG tendrá que establecer el planeamiento de mejoramiento y tomar todas las medidas necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios y aumentar los niveles de satisfacción. Para ello, deben: tener una mejora en los productos y servicios para cumplir con las expectativas futuras del usuario, corregir, prevenir o reducir los efectos indeseables y mejorar el rendimiento y la eficacia del SGC. Considere también la mejora del personal al interior bibliotecario con mayor trato directo con el consumidor.

b) No, conformidades y de las acciones correctivas

En el caso de un desacuerdo con el servicio o producto, la biblioteca UNPRG debe considerar: una respuesta al desacuerdo, valorar las insuficiencias para descartar o cambiar productos / servicios al no ser requeridos por los consumidores para mejorar, mantenimiento e implementación de lo requerido. Actuaciones en contextos a incumplimiento. Los bibliotecarios deben tener, conservar la totalidad de información, momento de la notificación y llegando a la modificación, mejora de los productos o servicios.

c) El Mejoramiento continuo

La evaluación continua identificará; significativos cambios gestionables del eje informativo, denotará resultados prósperos hacia usuarios, desarrollando innovaciones, mejoramientos de productos y servicios, mejoras e incrementando en calidad brindada. Mejor visibilidad de la gestión de la biblioteca y mayor satisfacción del usuario.

1.8 Sugerencias en Implementar la normatividad ISO9001-2015

Si El bibliotecario UNPRG resuelve formalizar el estándar, en el corto plazo verá un cambio significativo en su gestión. Toda la institución debe comprometerse con esto. Esto significa que todos los trabajadores están involucrados en la innovación.

1.8.1 Caminos para la implementación ISO9001: 2015

Se requieren pasos para implementar el estándar, por lo que se debe considerar lo siguiente:

1. Para el contexto organizacional, debe existir misión y visión, así mismo el conocimiento contextual de la biblioteca UNPRG. En tanto, las estimaciones de gestión deben realizarse con uso herramientas Industriales DAFO, cadena de valor (valuación Intrínseca), PEST (valuación extrínseca).
2. Determine la trascendencia de normatividad en cuanto ISO9001: 2015 tiene estructuralmente 10 partes. Esto significa que, dependiendo del tamaño del estándar, la biblioteca debe identificar en qué puntos tomar la universidad.

3. Demostrar el liderazgo del líder de área ya que se necesita una persona capacitada que pueda cumplir con los requisitos para liderar un grupo humano para lograr las metas. El gerente necesita conocer a todos sus empleados y las funciones que desempeñan.
4. Los objetivos del "Sistema de Gestión de la Calidad" (SGC) deben estar alineados con las estrategias de la biblioteca UNPRG para lograr los objetivos de calidad, ofrecer un mejoramiento del servicio y gestión intrínseca institucional.
5. Uno de los puntos más importantes en ISO 9001: 2015 son los eventos de riesgo y oportunidad, ya que la biblioteca está consciente de cualquier tipo de problema. Por esta razón, la biblioteca necesita tener documentación de asignaciones, planes de acción y estrategias, entre otras cosas, y conocer la probabilidad del impacto en la organización.
6. Toda la información debe estar documentada para tener una descripción general completa de la biblioteca de UNPRG. El estándar ISO 9001: 2015 puede ser respaldado por varios software y bases de datos para una mejor organización. El tipo de base de datos depende completamente de la universidad.
7. Existencia de seguimiento operativo, de verificación del acatamiento en actividades, lo que significa tener controlado la documentación, cumplimiento de requerimientos establecidos.
8. Los procesos de diseño y desarrollo deben revisarse para proporcionar información clara y precisa al usuario. Por lo tanto, debe tener estándares y pautas de diseño.
9. Controlar proveedores extrínsecos: cada bibliotecario conocerá y determinará políticas adquisitivas y requisitos para entrega. Así mismo contar con catálogo de proveedores admitidos, para comprar productos y servicios.
10. Suministrar evaluaciones y mediciones del SGC, verificando acatamiento de metas y objetivos, así como prestar atención qué innovaciones y acciones se han tomado en respuesta a eventos llamativos o poco comunes.

3.4 Evaluación económica del “Sistema de Gestión Basado en la Norma ISO 9001-2015, para mejorar la Eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018”.

Crecimiento 10%							
análisis de costo - beneficio							
1. Beneficio	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1.1 ahorro por disminución de tiempo de excesos		16,921.26	18,613.39	20,474.72	22,522.20	24,774.42	103,305.98
1.2 Ahorro por disminución del ausentismo laboral		15,840	17,424.00	19,166.40	21,083.04	23,191.34	96,704.78
1.3 Ahorro por disminución de multas		6,930	7,623.00	8,385.30	9,223.83	10,146.21	42,308.34
1.4 Ahorro por disminución de accidentes		760.32	836.35	919.99	1,011.99	1,113.18	4,641.83
1.5 utilidad estimada		26,943.95	29,638.35	32,602.18	35,862.40	39,448.64	164,495.51
Beneficios totales		67,395.53	74,135.08	81,548.59	89,703.45	98,673.80	411,456.45
2. Costo							
2.1 Implementación del sistema de gestión basado en el ISO 9001: 2015	81,000	0	0	0	0	0	81,000.00
2.2 Mantenimiento del sistema de gestión basado en el ISO 9001: 2015		52,920	52,920	52,920	52,920	52,920	264,600.00
costos totales	81,000.00	52,920.00	52,920.00	52,920.00	52,920.00	52,920.00	345,600.00

B/C	1.19055686
-----	------------

A realizar los flujos de caja ha cercanos 5 años, considerando que los beneficios obtenidos el primer año se deberán incrementar en un 10% cada año como resultado de la implementación del proyecto, con los resultados se tiene un beneficio neto de 345,600.00 con una relación B/C de 1.19 que es mayor que 1, con lo cual se demuestra la rentabilidad del proyecto; por lo tanto, este proyecto se puede aceptar e implementar en la biblioteca

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación realizada y trabajos previos, se concluye que los resultados obtenidos para el "sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficiencia de los servicios en la Biblioteca Central UNPRG" son deficientes (80%). Esto se debe a que no hay suficiente personal para manejar y entregar libros, y el modelo de control que tienen no es suficiente para cubrir las necesidades de los usuarios, así como el nivel de productividad de sus empleados. La biblioteca de la universidad se ve afectada porque carecen de lineamientos establecidos y medidas de control que no les permitan trabajar en equipo, como Auquillas (2016), donde su objetivo era diseñar un plan de mantenimiento y mejora del SGC, ISO 9001-2015 donde resultó que la organización no tiene una cultura preventiva; Por otro lado, el sistema de gestión es un conglomerado de elementos que actúan entre sí o que se interrelacionan (Cortés, 2017).

Para diagnosticar el sistema de gestión en la biblioteca central de UNPRG, se encuentra que el grado de mejora continua es pobre al 60%, el nivel de control de riesgos es pobre al 40% y la productividad y eficiencia son pobres al 60%. El%, en términos de atención y certeza en el logro de la mejora de metas, es deficiente en un 80%. Se concluye que estos procedimientos faltan en cierta medida, seguidos de trabajos sin evaluación y control, lo que lleva a que el trabajo se realice de manera inadecuada, resultados que contrastan con la investigación realizada por (Flórez et al., 2015) que no necesitaban los resultados de los formatos de gestión actuales y han caducado al desarrollar un manual de servicios bibliotecarios que se centra en el SGC. Por otro lado, el modelo utilizado por los investigadores debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar el nivel del sistema de gestión utilizado para implementar las pautas y objetivos a alcanzar. Este sistema incluye varios sistemas de gestión: SG de finanzas, sistema de gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental (Ogalla, 2010); Sin embargo, hay otras formas de determinar la situación de SG. Esta es la herramienta que nos facilita el control de los resultados no económicos y económicos en la actividad de la organización tal como se realizaba (Cortés, 2017).

Por otro lado, al evaluar la eficiencia del servicio en la Biblioteca Central de la UNPRG, han generado que las brechas de eficiencia son negativas y por lo tanto no están satisfechos con los resultados obtenidos según la Tabla 31, que se dibujan las expectativas y percepción de evaluar el servicio en la biblioteca universitaria. la conclusión de que no está satisfecho; porque significa que los recursos no son suficientes en el área, así como en el nivel de seguridad y empatía que muestran a la hora de atender al usuario. Estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación de (Verdugo, 2015) quien, con base en un enfoque cualitativo, quiso conocer la calidad de los procesos bibliotecarios dirigidos a la atención de los usuarios en entornos académicos. Por otro lado, Mejía (2007) busca optimizar el uso de los recursos disponibles para lograr las metas esperadas, donde es suficiente tener algo para lograr y lograr las metas propuestas, utilizando el menor recurso posible. En otro caso, para Varo (1994), eficiencia es el término que mide la capacidad de actuar del sujeto o del sistema económico para lograr una meta minimizando el uso de recursos: acción económica en sentido estricto y asumiendo que uno hace las cosas bien.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que la propuesta de “Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficiencia de los servicios en la biblioteca UNPRG” requiere el cumplimiento de la ISO 9001-2015 para asegurar la eficiencia de los servicios ofrecidos dentro de las instalaciones.

De acuerdo con la investigación realizada y trabajos previos, se concluye que los resultados obtenidos de SGBN, ISO 9001-2015 para mejorar la eficiencia de los servicios en la biblioteca central de UNPRG, son deficientes (80%), esto se debe a que no se ha implementado un sistema de gestión dentro de UNPRG. la biblioteca, no cuentan con personal suficiente para manejar y entregar libros, y el modelo de control que tienen no es suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el nivel de productividad del personal bibliotecario universitario se ve afectado porque carecen de lineamientos y controles establecidos, lo que no les permite trabajar como un equipo para lograr los objetivos.

Se concluye que, para diagnosticar el sistema de gestión en la biblioteca central UNPRG, hallándose que en el nivel de mejora continua es Deficiente en un 60%, el nivel de control de riesgo es Deficiente en un 40%, la productividad y eficacia Deficiente en un 60%, en atención y aseguramiento en el cumplimiento para la mejora de objetivos es Deficiente en un 80%, se concluye que existe un grado de ausencia de dichos procedimientos, seguido de trabajos hechos sin evaluación y control, que genera que no se trabaje de forma eficiente.

Por otro lado, al evaluar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, han generado que las brechas de la eficiencia sean negativas y por lo tanto que estén insatisfechos con los resultados obtenidos tal como se muestra en la tabla 31, que la expectativa y percepción para evaluar la eficiencia del servicio en la biblioteca de la Universidad se concluye que no está siendo satisfecha; ya que, implica que en el área los recursos no son suficientes, así como también en nivel de seguridad y empatía que demuestran al momento de atender al usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de analizar cada paso de la investigación, se recomienda que, de acuerdo al objetivo planteado, se debe implementar un sistema de gestión integrado a través de un plan de acción para mejorar que los procedimientos administrativos se lleven a cabo de manera eficiente, así como también mantenerse una correcta aplicación del sistema de gestión puesto que como se evidencia en esta investigación tener mejoras genera que se llegue a los objetivos propuestos.

Asimismo, para diagnosticar el sistema de gestión en la biblioteca central UNPRG, se recomienda desarrollar estrategias y sensibilizar a los colaboradores de las políticas internas de la empresa, con la mejora continua para también mantener capacitaciones constantes del uso de los sistemas de gestión con la finalidad de que los colaboradores se adapten al cambio con mayor facilidad; ya que, si esto no sucede, la eficiencia de los servicios que brinda la Universidad se vería afectada.

Se recomienda, al evaluar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, realizar un monitoreo y revisión de manera constante sobre los problemas que existen dentro de biblioteca de la UNPRG, para lo cual es de suma importancia comprometer al equipo de trabajo y fomentar una cultura de planificación y eficiencia para que el cumplimiento sea un factor de prioridad en sus gestiones diarias, asimismo, implementar objetivos a corto plazo con el fin de que el personal trabaje hacia una misma dirección con un tiempo establecido.

REFERENCIAS

- AQUISIÇÃO, A.** *de livros em bibliotecas universitárias sob a perspectiva da gestão de processos.* MEIRELLES, Geisa, PICININI, Mirian y SOARES, Marlene. 2, Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: s.n., 2018, Vol. 14, págs. 276-292, 2018.
- ACTUALIDAD RT. 2018.** Quito retira una biblioteca de calle por ~~mal-uso~~mal-uso del espacio público. *Atualidades RT.* 2 de febrero de 2018.
- ARELLANO, Ignacio.** Reforma educativa tuvo aciertos, pero también insuficiencias, reconoce Otto Granados. *Al calor político.* 30 de octubre de 2018.
- AUQUILLAS, Ana.** *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A bajo la norma ISO9001:2015.* Tesis (postgrado). Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador: s.n., 2016.
- BERNAL, Cesar.** *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* 3. Colombia: Pearson Educación, 2010. ISBN: 978-958-699-128-5, 2010.
- CABANILLAS, Sahara.** *Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017.* Tesis (posgrado). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.: s.n., 2018.
- CABRERA, Oswaldo.** ¿Y el dinero para la biblioteca municipal? *Correo.* 22 de octubre de, 2014. Comité de Bibliotecas Universitaria. 2008. *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias.* 1. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008. ISBN: 9972-9649-4-7.
- CORTÉS, José.** *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015).* S.L.: ICB Editores, 2017. ISBN: 9788490219768, 2017.
- DIAZ, Romy.** *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una Universidad Privado de la ciudad de Trujillo.* Tesis (posgrado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo: s.n., 2017.
- Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach.* NASRA, Gathoni y Van, Tomas. 1, 2016, Vol. 51, págs. 123-136., 2016.
- FLOREZ, Johanna, Lozano, Diana y Sandoval, Mónica.** *Propuesta de un manual de servicios de biblioteca enfocado en el sistema de gestión de calidad (SGC) de la Universidad Libre.* Tesis (posgrado). Bogotá, Colombia: Universidad Libre.: s.n., 2015.

- GUTIÉRREZ, José.** Los usuarios se quejan de que los 50 equipos del área de Información Electrónica e Internet llevan inhabilitados desde finales de abril. *El Diario Montañes*. 27 de septiembre de, 2018.
- HARRIS, Daniel.** *Análisis químico cuantitativo*. Barcelona: Editorial Reverte, SA, 2003.
- HERNÁNDEZ, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar.** *Metodología de la investigación*. 6. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A., 2014. ISBN: 978-1-4562-2396-0, 2014.
- HERRERA, Pedro.** *La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016*. Tesis (postgrado). Lima-Perú: Universidad César Vallejo.: s.n., 2017.
- HURTADO, Jackeline.** *Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4. Caracas: Quirón Ediciones, 2010.
- Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla*. Acuña, NORBERTO, Figueroa, **LINDSAY y WILCHES, María**. 1, s.l. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 2016, Vol. 25, págs. 143-153, 2016.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. 1994. *Curso sobre servicios de información en el sector agrícola*. Costa Rica: Biblioteca Conmemorativa Orton, 1994.
- JARMO, Núria.** *Gestión de la calidad en la biblioteca*. s.l.: Editorial UOC, 2015. ISBN: 9788490646304, 2015.
- Los nuevos bibliotecarios universitarios: "incrustados" en la institución*. LORITE, Manuel. 34, Madrid: Mi biblioteca, 2013, págs. 58-61, 2013.
- MASSOLA, Laura.** *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de la Plata, 2015.
- MEJÍA, Carlos.** *Indicadores de efectividad y eficacia*. Medellín-Colombia: Planning S.A, 2007.
- MODE, Elmer.** *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté, 2005. ISBN: 84-291-5092-7, 2005.
- NATIVIDAD, Ider.** *"Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Elecín S.A - Lima, 2017"*. Tesis (posgrado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. : s.n., 2017.

- NÚÑEZ, Juan.** *Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera.* Tesis (posgrado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. : s.n., 2016.
- Observatori de Bioètica i Dret. 1979. *El Informe BELMONT.* Barcelona, España: Universidad de Barcelona, 1979.
- OCAÑA, Hugo.** *Dirección estratégica de los negocios.* 1. Buenos Aires: Editorial Dunken, 2012. ISBN: 978-987-02-6060-8, 2012.
- OGALLA, Francisco.** *Sistema de gestión: Una guía práctica.* s.l.: Ediciones Díaz de Santos, 2010. ISBN: 9788479789534, 2010.
- Organización Internacional de Normalización. 2015.** *Norma Internacional ISO 9001: 2015.* Suiza: Secretaría Central de ISO, 2015.
- Red de Salud de Cuba. 2000.** *Servicios bibliotecarios.* Cuba: Ministerio de Salud Pública, 2000.
- ROBBINS, Stephen y De CENZO, David.** *Fundamentos de administración.* México: Pearson Educación, 2009. ISBN: 970-26-0323-4. 2009.
- SANTIAGO, Violeta.** Las bibliotecas de Santander rechazan al año 10.000 libros que donan los vecinos. *El Diario Montañez.* 20 de junio de 2016.
- SAURIN, Julia.** *Bibliotecas públicas y minorías culturales: métodos de intervención bibliotecaria para la comunidad gitana.* Tesis (pregrado). Lima-Perú: Universidad de Zaragoza: s.n., 2016.
- TAMAYO, Mario.** *Diccionario de la investigación científica.* 2. México: Limusa, 2004. ISBN: 968-18-6510-3, 2004.
- TRUJILLO, Dante.** Ezio Neyra: “Es importante que la sociedad se organice alrededor del libro”. *El Comercio.* 24 de junio de 2018.
- Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. Biblioteca universitaria:* **ARRIOLA, Oscar y BUTRÓN, Katya. 2, s.l.:** Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, 2008, Vol. 11, págs. 99-114, 2008.
- Universidad Complutense de Madrid. 1999.** *Conferencia sobre bibliotecas universitarias.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 1999.
- Universidad de Málaga. 2004.** *Informe de autoevaluación de la biblioteca de la Universidad de Málaga.* Málaga: Universidad de Málaga, 2004.

VARO, Jaime. *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de servicios sanitarios.* Madrid-España: Ediciones Diaz de Santos, 1994. ISBN: 84-7978-118-1, 1994.

VERDUGO, José. *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México.* Tesis (posgrado). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. : s.n., 2015.

WALLACE, Danny y VAN, Connie. *Knowledge into Action: Research and Evaluation in Library and Information.* United States of America: Libraries Unlimited, 2012.

WILEY, John. *Public-Sector Project Management: Meeting the Challenges and Achieving Results.* Canada: Project Management Institute, 2009.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<p>Tipo de diseño de Investigación</p>	<p>El presente informe de investigación fue de diseño no experimental de tipo Descriptivo-propositivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).</p>
<p>Método de análisis de datos</p>	<p>A través del programa de office Excel y el programa spss.</p>
<p>Técnica de Levantamiento de Información</p>	<p>Técnica Encuesta. Instrumento Cuestionario.</p>
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Diagnosticar el sistema de gestión En la biblioteca central UNPRG, 2018.</p> <p>Evaluar la eficiencia del servicio En la biblioteca central Del UNPRG, 2018</p> <p>Diseñar un sistema de gestión basado en iso-9001-2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018.</p> <p>Evaluación económica del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018</p>
<p>Objetivo general</p>	<p>Proponer un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018.</p>
<p>Formulación del Proyecto de Investigación</p>	<p>¿cómo un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 mejora la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018?</p>
<p>Título Del proyecto de Investigación</p>	<p>Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018</p>

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento Para Medir El Sistema De Gestión

El presente estudio titulado “Sistema de Gestión Basado en la Norma ISO- 9001-2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018” pretende medir el nivel del S.G. de calidad bajo la normativa ISO- 9001-2015.

A continuación, marque una X en la valoración que usted elija.

		1	2	3	4	5		
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho / ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
DIMENSIÓN	ÍTEM	1	2	3	4	5		
Dimensión Mejora continua de la calidad del producto y servicios	La biblioteca mejora continuamente la calidad del servicio.							
	Existen los recursos necesarios para el desarrollo de la calidad del servicio							
	Se respeta el procedimiento de mejora continua de la calidad del servicio							
	Se cumplen los indicadores de mejora continua de la calidad del servicio							
	Los empleados están comprometidos con la mejora continua de la calidad del servicio.							
Dimensión Control de Riesgo	Los empleados conocen los riesgos que compromete la continuidad del servicio							
	Los empleados conocen los planes de acción para los riesgos identificados							
	Se siguen los procedimientos de control de riesgos							
	Los indicadores formulados cumplen el objetivo de control de riesgos							
Dimensión Productividad y Eficacia	Los empleados siguen el proceso de productividad y eficiencia							
	Se alcanzan los objetivos de productividad y eficiencia							
	Los administradores de bibliotecas motivan una cultura de productividad y eficiencia							
	Existen los medios necesarios para lograr la productividad y la eficiencia.							
Dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Los socios siguen el procedimiento para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
	El objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los interesados.							
	Los administradores de bibliotecas motivan una cultura prestando atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
	Existe formación para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.							
Dimensión Mejor Aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Los empleados tienen una buena actitud para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.							
	Los empleados siguen el procedimiento del seguro cuando cumplen los objetivos.							
	Hay motivación para la seguridad en el cumplimiento de las metas.							
	La actitud de los empleados es buena hacia la garantía de que se cumplen los objetivos.							
Dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad	Los empleados participan en los indicadores de seguros cuando cumplen los objetivos.							
	Existen los medios necesarios para asegurar que se cumplan los objetivos							
	Los empleados se adhieren al procedimiento de reducción de costos y logro de competitividad							
	Se alcanza el objetivo de reducción de costes y competitividad							
	Los administradores de bibliotecas fomentan una cultura de reducción de costos y competitividad.							
Dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad	Existen los medios necesarios para reducir costos y lograr competitividad							
	Los empleados se comprometen con los indicadores de competitividad y reducción de costes							

Anexo 3: Guía de observación del sistema de gestión de calidad

El presente estudio titulado “Sistema de Gestión Basado en la Norma ISO- 9001-2015 para mejorar la eficiencia del servicio de la Biblioteca Central UNPRG, 2018” pretende **medir el nivel del Sistema de Gestión de calidad bajo la normativa ISO- 9001-2015.**

DIMENSIÓN N	ÍTEMS	Si	No
Dimensión Mejora continua de la calidad del producto y servicios	En la biblioteca se realiza mejoras continuas en la calidad de servicio		
	Existen los recursos necesarios para el desarrollo de la calidad del servicio		
	Se respeta el procedimiento de mejora continua de la calidad del servicio		
	Se cumplen los indicadores de mejora continua de la calidad del servicio		
	Los empleados están comprometidos con la mejora continua de la calidad del servicio.		
Dimensión Control de Riesgo	Los empleados conocen los riesgos que compromete la continuidad del servicio		
	Los empleados conocen los planes de acción para los riesgos identificados		
	Se siguen los procedimientos de control de riesgos		
	Los indicadores formulados cumplen el objetivo de control de riesgos		
	Los empleados están capacitados en gestión de riesgos.		
Dimensión Productividad y Eficacia	Los empleados respetan el procedimiento de productividad y eficiencia		
	Se alcanzan los objetivos de productividad y eficiencia		
	Los administradores de bibliotecas impulsan una cultura de productividad y eficiencia		
	Existen los medios necesarios para lograr productividad y eficiencia		
	Los empleados se comprometen con los indicadores de productividad y eficiencia		
Dimensión Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Los empleados respetan el procedimiento para satisfacer las necesidades y expectativas del interesado.		
	El objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		
	Los administradores de bibliotecas motivan una cultura de atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas		
	Hay formación para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		
	Los empleados tienen una buena actitud ante las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		
Dimensión Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos	Los empleados respetan el procedimiento de seguro para lograr los objetivos		
	Existe una motivación para la confianza en uno mismo para lograr los objetivos.		
	La actitud de los colaboradores es buena hacia la garantía en el logro de los objetivos.		
	Los empleados se comprometen con las métricas de garantía para lograr los objetivos.		
	Existen los medios necesarios para asegurar que se cumplan los objetivos		
Dimensión Reducción de costos y el logro de la competitividad	Los empleados se adhieren al procedimiento de reducción de costos y logro de competitividad		
	Se alcanza el objetivo de reducción de costes y competitividad		
	Los administradores de bibliotecas fomentan una cultura de reducción de costos y competitividad.		
	Existen los medios necesarios para reducir costos y lograr competitividad		
	Los empleados se comprometen con los indicadores de competitividad y reducción de costes		

Anexo 3.1: Guía De Entrevista Sobre El Sistema De Gestión De Calidad

Edad:.....Sexo:..... F M

Fecha:.....Lugar:.....

Facultad: Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Introducción: La presente investigación titulado “Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018” pretende recopilar información uniforme que permitirá autoevaluarse, del avance del sistema de gestión de calidad y Servicio bajo la norma 9001:2015.

- Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Gary Omar Llatas Contreras, parte de mi tesis en la recolección de datos, estoy realizando una investigación cuyo objetivo es Proponer un SG, para mejorar la eficiencia del servicio en la B.C.- UNPRG, 2018.

La guía de entrevista semi estructurada está basada en las categorías sobre ISO 9001-2015. Por Autor (Año).

Al mismo tiempo, hago de tu conocimiento que la información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial y solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. El tiempo de duración aproximado de la entrevista se estima en 15 a 20 minutos. Agradezco anticipadamente tu participación y colaboración totalmente voluntaria; si deseas puedes culminarla en cualquier momento. A continuación, iniciaremos con las preguntas.

¿Aceptas ser entrevistado? Sí..... No.....

¿Aceptas ser grabado? Sí.....No.....

1. ¿Qué tiempo de trabajo tiene en la biblioteca de la UNPRG?
2. ¿Cuál ha sido hasta ahora su trayectoria y experiencia en el ámbito de las bibliotecas?
3. ¿Cuáles son los lineamientos implementados y aprobados de la biblioteca para cumplir y superar las expectativas y necesidades de sus clientes?
4. ¿Cuáles son los principales problemas que tiene biblioteca? ¿Priorícelos?
5. ¿Cuáles son las acciones inmediatas que le gustaría realizar en biblioteca? ¿Por qué?
6. ¿Cuentan con alguna política o sistema de calidad aprobado?
7. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC?
8. ¿Cómo fue el proceso de implementación de la norma de Gestión de Calidad, servicio y cuál fue la participación del personal de la Biblioteca Central?
9. ¿Cuáles son los próximos objetivos asociados a la gestión de Calidad en la biblioteca Central?
10. ¿Realizan reuniones internas para mejorar el servicio? ¿Cuáles son?
11. ¿Hay algún encargado de monitorear el servicio realizado? ¿Cómo lo hace?
12. ¿Cuáles son las normas de servicio bajo los cuales trabaja la biblioteca? ¿Están aprobados?
13. ¿Cuáles han sido las propuestas de mejora en los 3 últimos años en la biblioteca? ¿Se implementaron? ¿Por qué?
14. ¿Cuál es el índice de satisfacción de los docentes con el servicio de biblioteca? ¿Por qué?
15. ¿Cuál es el índice de satisfacción de los estudiantes con el servicio de biblioteca? ¿Por qué?
16. ¿Desea dar algún comentario adicional?

Anexo 4: Servqual instrumento para medir la expectativa del servicio

A continuación, marque con una X en la valoración que usted elija.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho / ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Marque con (x) con la satisfacción que obtendría si se cumple el siguiente enunciado:

N°	Confiability	1	2	3	4	5
1	Cuando una biblioteca excelente promete hacer algo durante un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Una biblioteca excelente muestra interés en resolver problemas que se le presenten.					
3	Una excelente biblioteca ofrece sus servicios cuando se compromete a hacerlo.					
4	Una biblioteca excelente brinda sus servicios durante el tiempo que promete hacerlo.					
5	Una biblioteca excelente realiza un registro sin errores.					
	Responsabilidad					
6	Una excelente biblioteca mantiene informados a los clientes sobre cuándo se realizarán los servicios.					
7	Los empleados de una excelente biblioteca brindan servicio rápidamente.					
8	Los empleados de una biblioteca grande nunca están demasiado ocupados sin atender a un cliente.					
9	Los empleados de una biblioteca excelente siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
	Seguridad					
10	El comportamiento de los empleados en una biblioteca de excelencia le inspira confianza.					
11	Al realizar transacciones con una excelente biblioteca, el cliente debe sentirse seguro.					
12	El excelente personal de la biblioteca siempre trata a los clientes con cortesía.					
13	Los empleados de una biblioteca excelente tienen el conocimiento para responder a las consultas de los clientes.					
	Empatía					
14	Una excelente biblioteca le brinda atención personalizada.					
15	Una biblioteca grande tiene un personal que le brinda una atención personalizada.					
16	Una biblioteca excelente se preocupa por los intereses de sus clientes.					
17	Un excelente horario de biblioteca es conveniente para el cliente.					
	Tangibilidad					
18	La apariencia de un excelente equipo de biblioteca es moderna.					
19	Las instalaciones físicas de una biblioteca excelente son visualmente atractivas.					
20	La presentación de los empleados de una excelente biblioteca es buena.					
21	El material relacionado con el servicio (como folletos o catálogos) de una biblioteca excelente es visualmente atractivo.					

Anexo 5: Instrumento para medir la percepción del servicio

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado para evaluar y mejorar la calidad de servicio.

A continuación, marque con una X en la valoración que usted elija.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho / ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Marque con (x) con la satisfacción que obtuvo en el servicio por cada indicador:

N		1	2	3	4	5
o	Confiability					
1	Cuando en la biblioteca UNPRG le prometieron algo en cierto tiempo, lo cumplieron.					
2	Cuando tuvo un problema, en la biblioteca UNPRG mostraron un sincero interés en solucionarlo.					
3	En la biblioteca UNPRG le prestaron bien el servicio					
4	En la biblioteca UNPRG le prestaron el servicio en el tiempo acordado.					
5	En la biblioteca UNPRG realizaron sus registros sin errores.					
	Responsabilidad					
6	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de la biblioteca UNPRG.					
7	Recibió un servicio rápido y ágil de los empleados de la biblioteca UNPRG.					
8	Los empleados de la biblioteca UNPRG siempre demostraron estar dispuestos a ayudara sus clientes.					
9	En la biblioteca UNPRG, aunque estuvieron demasiado ocupados respondieron rápidamente a sus preguntas.					
	Seguridad					
10	Usted como cliente confió en los empleados de la biblioteca UNPRG.					
11	Usted como cliente se sintió seguro en sus operaciones con los empleados de la biblioteca UNPRG.					
12	Los empleados de la biblioteca UNPRG fueron siempre amables					
13	Los empleados de la biblioteca UNPRG le brindaron el apoyo adecuado.					
	Empatía					
14	Recibió una atención individualizada como cliente.					
15	Los empleados de la biblioteca UNPRG conocieron sus necesidades específicas como clientes.					
16	Los empleados de la biblioteca UNPRG buscaron lo mejor para sus intereses como sus clientes.					
17	La biblioteca UNPRG tiene horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.					
	Tangibilidad					
18	En la biblioteca UNPRG se muestran equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
19	Las instalaciones físicas de la biblioteca UNPRG son cómodas y visualmente atractivas.					
20	Los empleados de la biblioteca UNPRG tienen una apariencia pulcra.					
21	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen en la biblioteca UNPRG son visualmente atractivos y sencillas.					

Anexo 6: Validación de instrumentos

CARTA DIRIGIDA

Estimado (a):

Me dirigido a Ud. (s) con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para la revisión de los instrumentos para recolectar datos de información que anexare, con el fin de determinar su validez, para ser aplicado en la investigación especial de grado titulada “Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018”; requisito fundamental para la ostentación del título como Ingeniero Industrial.

Su participación es importante ya que consistirá en analizar y evaluar la relevancia de cada objeto en el instrumento, esto se hará para valorar los aspectos y su cumplimiento de los objetivos, variables, dimensiones e indicadores de la investigación, así como recogerlo. Cualquier sugerencia o cambio que considere necesario será de gran beneficio en su vigencia.

Agradeciendo de antemano su ayuda, se despide de usted.

Llatas Contreras Gary Omar

Anexo 7: Instrucciones generales para el experto.

- ✓ Determinar si cada uno de los ítems del instrumento establece relación con la variable de investigación.
- ✓ Se presenta una tabla de evaluación, en la cual podrá emitir su opinión acerca de cada uno de los ítems que conforman el instrumento.
- ✓ Existe una evaluación general del instrumento, donde podrá señalar todos aquellos aspectos que a su juicio considere importante para mejorar el contenido.
- ✓ Realizar todas las observaciones pertinentes en función de los objetivos que se pretende lograr.

Anexo 8: Identificación del experto:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido:
Profesión e Institución donde trabaja:
Títulos Obtenidos
Pregrado: _____
Institución: _____
Año: _____
Postgrado: _____
Institución: _____
Año: _____

Anexo 9: Juicio del experto y evaluación general

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medida cumple con los indicadores anteriores y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o malo, colocar una cruz (X) en la casilla correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas se formulan de forma clara y precisa, sin ambigüedad.					
2	Coherencia	Las preguntas están relacionadas con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto.					
3	Validez	Las preguntas se redactaron teniendo en cuenta la validez del contenido y los criterios.					
4	Organización	La estructura es adecuada. Al comprender la presentación, apreciación, demografía, instrucciones.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto).					
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas inquietantes para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Orden	Las preguntas y reactivos se redactaron utilizando la técnica general para particulares.					
8	Marco de Referencia	Las preguntas se redactaron de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: idioma, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está relacionado con las variables, dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no representan un riesgo para el encuestado.					

Observaciones:

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado-----

Chiclayo.....

.....
Firma del experto

DNI:

Anexo 10: Validación instrumento entrevista

Objetivo General: “Proponer un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar, eficiencia del servicio en la biblioteca central UNPRG, 2018”.

P: Pertinente

NP: No Pertinente

EXPERTO: _____

ÍTE M	Objetivo		Variable		Dimensió n		Indicador		Redacción		OBSERVACIÓN
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											

Anexo 11: constancia de juicio de experto.

Yo, _____

DNI: _____, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el Estudiante de la Escuela Profesional, Ingeniería Industrial, Llatas Contreras Gary Omar, con DNI:80609739, para la investigación titulado “Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la Biblioteca central UNPRG, 2018”, requisito fundamental para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo.

En Pimentel, a los _____ días del mes de _____ del Año 2018.

Atentamente,

Firma

Anexo 12: Entrevista

EH1: ¿Qué tiempo tiene trabajando en la biblioteca de la UNPRG?

EM2: Actualmente desde el 2016

EH1: ¿cuál ha sido hasta ahora su trayectoria referente al ámbito de biblioteca?

EM2: Solo ha sido en esta la biblioteca

EH1: ¿cuáles son los lineamientos implementados y aprobados de la biblioteca para superar las expectativas de los clientes?

EM2: Son las políticas, adquirir recurso de formato impreso, sino también recursos formato digital; de tal manera, que el estudiante pueda acceder desde otro lugar como en el caso de los libros electrónicos y datos en línea, no solamente para cumplir con el licenciamiento sino para mejorar la atención de los estudiantes es que se ha implementado el sistema integrado de gestión bibliotecaria, la necesidad surgió fue en coordinación de los canales de sistemas informáticos.

EH1: ¿Cuáles cree usted que son los principales problemas de la biblioteca?

EM2: el primero el escaso presupuesto que se da, ya que pese a esto solo se tienen acceso a una limitada sección de libros, el 2do es el recurso humano que esté capacitado en el trabajo bibliotecológico, a nivel de universidad siempre se solicita un personal capacitado en biblioteca, se ha implementado desde biblioteca el repositorio institucional y se solicita un profesional que deba tener competencias en tic y profesión del mismo. El principal problema, sería el recurso humano calificado

EH1: ¿Cuáles son las acciones inmediatas que se tomarían para la biblioteca?

EM2: lo primero es no trabajar de forma aislada, es solicitar la resolución que reconozca a un comité central del sistema de biblioteca para coordinar toda la actividad bibliotecaria en la universidad es decir tener un reglamento y ofrecer otros productos y servicios de información como por ejemplo el préstamo interbibliotecario y finalmente el usuario pueda consultar y prestar los recursos sin ningún problema. Que las autoridades como en el estatuto art 147 tenemos parte reglamentaria falta presupuesto

EH1: ¿cuentan con alguna política o sistema de calidad aprobado?

EM2: no tenemos, porque todavía a nivel de universidad carece de sistema de gestión de calidad

EH1: ¿Cómo se realiza el proceso de implementación y cuál es la participación de la biblioteca central?

EM2: han sido capacitados en el sistema de integración bibliotecaria y se está trabajando con indicadores

EH1: ¿cuáles serían los próximos objetivos asociados a la gestión de calidad en la biblioteca?

EM2: sería que se implemente un modelo de calidad como el EFQM para empezar a autoevaluarnos y hacer una mejora continua.

EH1: ¿Realizan reuniones internas para mejorar el servicio del personal?

EM2: Si, en la atención al usuario o darles otros servicios como en la página web de biblioteca más simple de tal manera que el usuario tenga acceso catálogo virtual puedan ingresar también al portal de revistas y al repositorio de la universidad, en donde el usuario sepa donde pueda acceder a la información. Otra reunión de trabajo que se ha tenido con otras bibliotecas con capacitación para el uso de biblioteca virtual

EH1: ¿en su personal hay algún encargado de monitorear el servicio especializado?

EM2: si, el jefe de procesos técnicos, que controla el registro de tesis en repositorio y el ingreso de material diario

EH1: ¿Cuáles son las normas de servicios bajo cual trabaja la biblioteca, están aprobadas?

EM2: Se tiene una directiva que regula el funcionamiento del repositorio de la institucional; reglamento de los servicios de biblioteca el cual va ser actualizado porque va ser para todas las bibliotecas a espera de una reunión de los representantes del comité para poder aprobar y difundir con las organizaciones.

EH1: ¿Cuáles han sido las propuestas de mejora en los 3 últimos años en la biblioteca?

EM2: Una es modernizar el mobiliario, estantes, módulos de consulta, catálogo en línea, sala de acceso a recursos de información digital y el servicio de wifi dentro de biblioteca que les permite realizar sus trabajos.

Se está haciendo capacitaciones coordinando con las escuelas profesionales con economía, psicología, enfermería con el uso de la base de datos en línea

EH1: ¿usted alguna vez es la satisfacción de los docentes con el servicio de biblioteca?

EM2: Se hizo solo con los estudiantes para ver el nivel de satisfacción del usuario, porque quien ingresa solo son los estudiantes, ya que los docentes ingresan muy esporádicamente.

EH1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de estudiantes con referente a la biblioteca?

EM2: Se evalúa con referente en estructura o recursos humanos, la calificación fue regular, ¿Por qué cree que fue así? Porque se tiene poco personal y una sola persona realiza varias funciones, no puede atender mejor y hay mucha rotación de personal

EH1: ¿Desea dar algún comentario?

EM2: Sería importante que las bibliotecas tengan el apoyo de las autoridades para que sus procesos tengan menos tiempo de adquisición de recursos de la información, por otro lado, que tengan mayor apoyo en coordinación con recursos humanos se tenga un personal con mejor predisposición al alumno, y que el horario sea mañana y tarde para no perjudicar al alumno.

Anexo 13: Fuentes en idioma extranjero.

Meirelles, Picinini, y Soares (2018) afirma: Concentre o problema no processo atual que você tem na faculdade. Eles não têm resultados favoráveis de produtividade causada, causando várias desvantagens internamente; Através da utilização de métodos e técnicas que ajudam a compreender e analisar dois processos existentes. Ou apresentar um estudo objetivo “para identificar ou adquirir o processo de aquisição de bibliografias básicas e complementares, dois cursos de pós-graduação desenvolvidos mapeando esse processo em uma grande biblioteca universitária do departamento de humanidades de uma universidade federal” (p. 276). Sim, resultou na ausência do sistema de processo de compras e na partilha de dados de informação para integrar e otimizar o processo de biblioteca, que é integrado. Conclui-se que, por meio da biblioteca da avaliação externa MEC, pode-se garantir o processo de gestão na biblioteca, levando-se em conta pontos positivos e negativos em relação ao processo que é realizado. Recomendou, para aprofundar o mapeamento dos processos de compra de livros, considerando o detalhamento das atividades realizadas nos demais setores da Universidade. Por fim, sua relevância é fundamental neste contexto para conhecer os processos através do uso de métodos e técnicas que auxiliam na compreensão e análise dos processos existentes (Meirelles, Picinini, y Soares, 2018).

Nasra y Van (2016), from Aga Khan University, their research article "Evaluation of the quality of the library service in the Aga Khan University library: applying a total quality management approach". It focuses on the problem of the scarcity of information that limits the access of library users to the tools available to the library, with the aim of investigating the quality of its services based on the satisfaction of library users. library with services and what is expressed and based on them. on users. As a result, it was obtained that through the SERVQUAL structured questionnaire a response rate of 63% was obtained. Overall, find that patrons' expectations of the Aga Khan University library are higher than their perceptions. The results also show that there are gaps in the quality of service in a number of services offered by the library, which once concluded that there is a gap in the quality of service in a number of services offered by the library. It was recommended that Kenyan libraries adopt objective measurement tools to assess the quality of the library service. Finally, its relevance lies in the fact that due to the same lack of information shown by Kenyan libraries, library users have been involved in the evaluation of the quality of the service through the use of objective and knowledge-based tools. user.

Anexo 14: Manual de calidad

A) Objetivo.

Se detallará todos los pasos y justificaciones de las excepciones en el Sistema de Gestión, realizando procedimientos de referencia e interacción entre los procesos.

B) Alcance

Se realizará en la Calidad del servicio en la Biblioteca central de la UNPRG.

C) Definiciones

Aprobación. - Es la actividad donde nos permite autorizar y dar validez a un documento para que se realice la propuesta y se implemente a la vez de la difusión de la misma.

Generalidades. -La UNPRG tiene la obligación de contar con determinada proporción de recursos necesarios para implementar y mantener la calidad, limitando y gestionando cada uno de sus servicios. Para ello, es necesario que la biblioteca cuente con un inventario, este debe ser realizado por lo menos dos veces al año, contabilizando con cuanto material dispone. Esta evaluación no solo dará a conocer el número exacto de los ejemplares, sino también podrá observar el grado de conservación con el que cuenta cada uno de ellos, logrando separar los que están en mal estado para evitar contagios a otros ejemplares.

Personas. - El personal de la biblioteca afecta de manera directa la gestión de calidad, por ende, para la selección de integración. Se evaluará el perfil del postulante, con el fin de cumplir los objetivos de la calidad, asimismo, es importante resaltar que la implementación de la norma ISO 9001:2015 tendrá una participación activa por parte del personal.

Infraestructura - Influye de manera directa para la implementación de la norma, puesto que es el lugar donde se trabajará la gestión de calidad, es necesario un espacio adecuado para brindar servicios, procesos técnicos, entre otros.

Biblioteca. - El ambiente donde se operan diversos ambientes para el estudio y lectura, en la cual debe ser un ambiente adecuado y organizado para la investigación e información adecuada, brindando un servicio de calidad a los estudiantes.

Representante de Calidad Educativa. - Es cualquier persona perteneciente al área de Calidad de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración. - Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

D) Descripción de la empresa

La UNPRG, es una organización ubicada en el distrito de Lambayeque, provincia de Lambayeque, departamento de Lambayeque. Los servicios prestados por la Universidad contemplan:

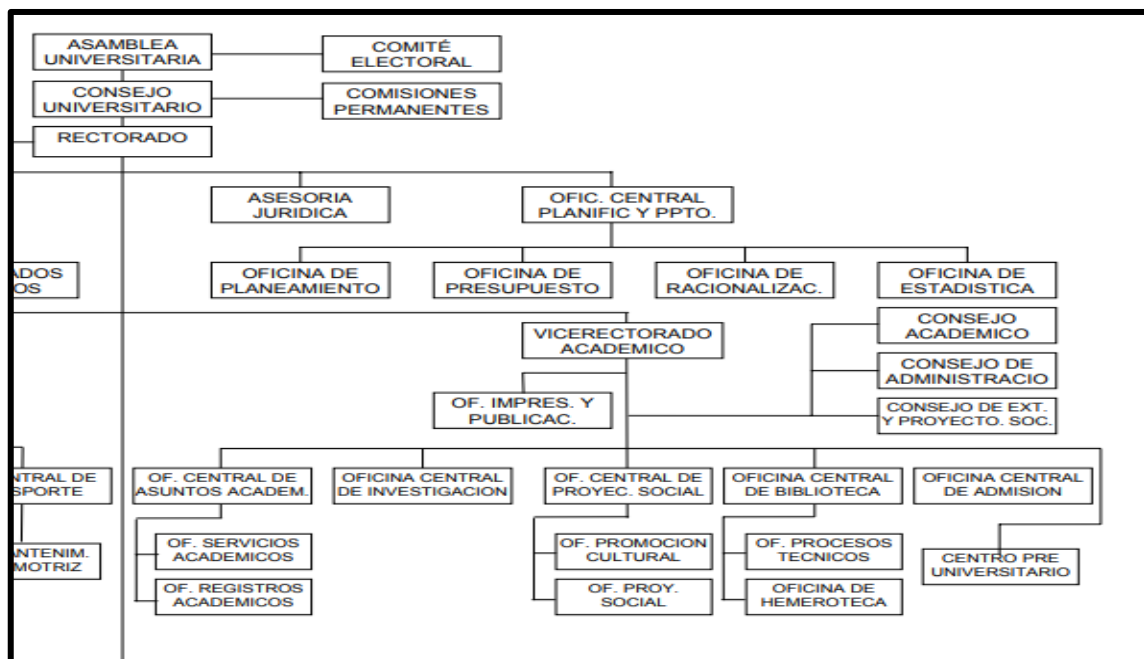
- Estudios universitarios de pre-grado.
- Estudios universitarios de post-grado.
- Otorgan Becas y convenios.
- Servicio de Biblioteca

La Biblioteca central de la UNPRG, que depende de la Oficina General del Sistema de bibliotecas, realiza sus servicios en Calle Juan XXIII 391 Lambayeque tiene las siguientes funciones:

- Coordinar, organizar, preservar, adquirir, recuperar y difundir la información necesaria para satisfacer las necesidades bibliográficas de la comunidad científica y universitaria, en todas sus áreas y niveles.
- Establecer normas para la organización, integración y buen funcionamiento de las bibliotecas físicas y virtuales que conforman el Sistema de Bibliotecas.

- Desarrollar y promover un sistema integrado de gestión de información, utilizando las nuevas herramientas tecnológicas.
- Promover y ejecutar las políticas de adquisiciones corporativas de material bibliográfico en soporte impreso y electrónico actualizado, sobre la base de los requerimientos de docentes y estudiantes.
- Establecer criterios técnicos que permitan determinar la eficiencia y eficacia de los servicios que presta la Oficina General de Sistemas de Bibliotecas.
- Fomentar y asegurar la capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos de las bibliotecas de los Sistemas de Bibliotecas.
- Promover y ejecutar las políticas de adquisiciones corporativas de material bibliográfico, en soporte impreso y electrónico actualizado, sobre la base de los requerimientos de docentes y estudiantes
- Las demás funciones que le asigne el Vicerrectorado Académico.

E) Organigrama de la oficina general del sistema de bibliotecas



F) Descripción de procesos

a) Reclutamiento, selección e incorporación

En este proceso se da a conocer los requerimientos de personal de las demás áreas, directores o decanos de la Universidad; luego de esto se da a conocer el requerimiento de manera interna y externa a la organización, para cubrir la plaza vacante o culpa con los requisitos para el Área destinada en este caso la Biblioteca central de UNPRG, en la cual reciben las postulaciones, realiza las evaluaciones a los postulantes y elige al o los postulantes adecuados; una vez escogidos los postulantes se procede a orientar a los ganadores de la plaza, con sus respectivas funciones, incorporarlos a la organización mediante la firma del contrato de trabajo.

b) Gestión de la persona encargada de la biblioteca

Gestión de los trabajadores o docentes de la Universidad, que se encargan de la universidad desde el inicio hasta el fin de su vínculo laboral y apoyándose en el resto de procesos del área, brindar atención al usuario en el horario establecido, sin abandonar su lugar de trabajo, manteniendo un orden adecuado y en buen estado el material bibliográfico, trabajando en coordinación con su jefe inmediato, dando un servicio adecuado al estudiante o usuario para que el usuario adquiera el servicio requerido.

c) Desvinculaciones

Engloba todas las actividades que indican el término de su vínculo laboral con la entidad, teniendo como motivo de finalización (renuncia, término de contrato, separación por falta grave), realizando la respectiva documentación y cancelación de beneficios al colaborador.

d) Auditorías Laborales

Realizar auditorías a la biblioteca de la UNPRG, con la finalidad de resguardar riesgos relacionados al cumplimiento de la legislación laboral, de forma clara y precisa,

permitiendo enfrentar futuros procesos de inspección por parte de las autoridades competentes. Al realizar las auditorías, se puede mejorar y realizar buenas prácticas tanto al personal como al Área; una vez conocido estos puntos se procede a la realización el plan de acción para las subsanaciones que se pueda encontrar.

e) Capacitación y desarrollo

Fomentar el desarrollo y las capacidades tanto personal como profesional de los trabajadores de la UNPRG, así como las capacitaciones constantes en temas específicos que permitan un mejor desarrollo de sus actividades y mejorar el servicio.

f) Descripción de Funciones

Describe las funciones que deben cumplir cada puesto de trabajo dentro de la biblioteca de la UNPRG, y se complementa mediante el Manual de Organización y Funciones de la organización, en la cual se le debe brindar una copia a todo el personal.

g) Evaluación de desempeño

Se deben establecer una evaluación del desempeño a los trabajadores, con la finalidad de conocer el rendimiento y compromiso para el logro de objetivos que tiene cada trabajador con su puesto, para mejorar el servicio, a su vez tener una referencia al momento de la renovación de contrato, como en las mejoras salariales, o mejora de beneficios.

G) Sistema de gestión de calidad

a) Requisitos generales

Se aplicará en la Biblioteca central de la UNPRG – Oficina central de biblioteca, considerando los requisitos de la norma Internacional ISO 9001: 2015. Los procesos del área se han establecido para captar a los mejores profesionales de la región, mantenerlos y así brindar servicios de calidad a nuestros usuarios.

Es necesario contar con pasos para la implementación de la norma, por ello se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Para el contexto de organización, deberá contarse con una misión y visión, como también tener conocimiento de la situación actual de la biblioteca UNPRG, por ello se deberán realizar evaluaciones de gestión, utilizando herramientas como DAFO, cadena de valor (evaluación interna) y PEST (evaluación externa).
- Determinar cuál será el alcance de aplicación de la norma, dado que la ISO 9001:2015 cuenta con una estructura de 10 partes, esto quiere decir, que la biblioteca tendrá que identificar cuáles serán los puntos a tomar, dependiendo del tamaño de la universidad.
- Demostrar el liderazgo del jefe de área, dado que se necesitará a una persona capaz, que cumpla con los requisitos para poder dirigir a un grupo humano hacia el logro de los objetivos. El encargado debe conocer a todos sus trabajadores y las funciones que ejercen.
- Se debe alinear los objetivos del SGC con las estrategias de la biblioteca UNPRG, con el fin de cumplir con las metas de calidad, brindando un mejor servicio y mejorando la gestión interna de la institución.
- Uno de los puntos más importantes que se da en la ISO 9001:2015 son los acontecimientos de riesgo y oportunidad, dado que coloca a la biblioteca en alerta ante cualquier tipo de problema; por ello, la biblioteca tendrá que contar con la documentación de pedidos, planes de acción, estrategias, entre otros, conociendo la probabilidad de impacto que tendrá dentro de la organización.
- Toda información deberá ser documentada, para dar una visión amplia de la biblioteca UNPRG, la norma ISO 9001:2015 puede apoyarse de diferente software y bases de datos para una mejor organización. El tipo de base de datos dependerá únicamente de la universidad.

- Se debe tener un seguimiento operacional para verificar el cumplimiento de las actividades, lo cual implica tener un control documental, observando el logro de los requisitos según lo establecido.
- Se tendrá que revisar los procesos de diseño y desarrollo, con el fin de brindar información clara y precisa para el usuario. Por ello, debe contar con estándares y lineamientos de diseños.
- Control de proveedores externos: toda biblioteca debe conocer y establecer políticas de adquisición, como a su vez, requisitos de forma de entrega. La organización debe contar con un directorio de los proveedores aceptados para la compra de productos y servicios.
- Se dará una evaluación y medición del SGC para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, al igual que observar cuáles fueron los cambios y medidas tomadas frente al acontecimiento.

b) Requisitos de documentación

Generalidades. - La biblioteca UNPRG, al contar con la norma ISO 9001:2015, tendrá toda la información documentada de las actividades, esto con el fin de establecer una buena organización. Este registro será el respaldo ante cualquier eventualidad o auditoría, demostrando el porqué y el impacto dado.

Manual del sistema de gestión de calidad. - Este manual define como alcance en la mejora de la biblioteca central UNPRG, que depende de la Oficina central de biblioteca y a sus procesos en las que se detallara: Control de la producción y de la provisión del servicio, auditorías internas, seguimiento y control de los libros y del usuario, capacitación y desarrollo; descripción de funciones. En la cual se excluyen los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2015:

- Diseño y desarrollo, porque las especificaciones del servicio brindado por la Biblioteca central de UNPG, varía de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

- Compras, porque la biblioteca central no depende de realizar la adquisición de libros, eso se encarga la oficina central de bibliotecas para facilitar el proceso.
- Validación de los procesos de las operaciones de la producción y de la prestación del servicio, porque el servicio de atención al usuario puede ser medido y controlado antes de ser ofrecido.
- Preservación del producto; porque el área de Calidad Educativa – Gestión Docente no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio.
- Seguimiento y medición del producto; porque el área de biblioteca no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio.

Control de Documentos. - La Biblioteca central UNPRG, tendrá toda la información documentada de las actividades, en un archivo específico, con el fin de establecer una buena organización. Este registro será el respaldo ante cualquier eventualidad o auditoría, demostrando el porqué y el impacto dado.

Control de Registros. - Según la norma, todo tipo de información debe mantenerse documentada, al igual que estar disponible de manera legible, para recuperar la información. Esta debe mantenerse protegida y en buen estado de conservación, por ello es necesario mantener un control dentro de la biblioteca, para que no exista ningún inconveniente como pérdidas o robos de documentación.

H) Responsabilidad de la dirección

a) Compromiso de la dirección

El jefe de biblioteca debe contar con un sistema de gestión de calidad para ser evaluada en un periodo de 6 meses, asegurándose de la adecuación, eficacia y alienación continúa con la dirección estratégica de la biblioteca.

La revisión de la jefatura deberá tener en cuenta: el estado de las actividades, los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad,

incluyendo la satisfacción del usuario, el desempeño de los procesos, los resultados de mediciones, auditorías, desempeño de proveedores externos y oportunidades de mejora.

b) Enfoque en el cliente

El servicio que brindan en la Biblioteca central de la UNPRG, debe asegurar cumplir con las necesidades de los usuarios, que son entendidos y atendidos, dándoles la adecuada atención conforme lo establecido en sus funciones dentro de la organización.

c) Política del sistema de gestión de calidad

Para el Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca central de la UNPRG, se ha establecido la siguiente propuesta de política:

- Mejorar continuamente el desempeño en el servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad, para que pueda ser un valor agregado de la organización y cumplan con el logro de objetivos al brindar un servicio de calidad.
- Atender los requerimientos de los usuarios, logrando dar un mejor servicio y satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Promover mejoras y crecimiento en los que respecta a los ambientes, equipos, uso de la tecnología, y en el desarrollo humano, buscando la conservación del patrimonio y control de los recursos.
- Estimular y promover constantes capacitaciones a los colaboradores y personal del área, para mejoras tanto profesional como en la organización.
- Que los trabajadores actúen de forma responsable y transparente teniendo ética, para mantener una conducta adecuada y responsable en la organización.

La presente política está disponible para todos los trabajadores del Área de la Biblioteca central de la UNPRG, se modificará en caso de tener cambios organizacionales, legales, u otros.

d) Planeamiento

Objetivos y metas del programa del sistema de gestión de calidad. - En la cual se ha establecido los siguientes objetivos para el adecuado Sistema Integrado de Gestión:

- Funcionar como instrumentos para valorar la calidad y eficacia de los servicios entregados por una biblioteca y otras actividades que tienen relación con una biblioteca.
- Valorar la eficacia de los recursos repartidos por la biblioteca, tales como servicios y otras actividades.
- Facilitar el control en los procesos de administración
- Servir como base para la referencia y para el diálogo entre los funcionarios de la biblioteca
- Análisis comparativo del rendimiento de los trabajadores y los servicios que brinda las bibliotecas, siendo indicadores de rendimiento que deben evaluarse constantemente.
- Garantizar el proceso de mejora continua en la gestión del servicio, en todos y cada uno de sus servicios prestados.

Planeamiento del sistema de gestión de calidad. - Los procesos principales nacen de la necesidad de tener una mejor gestión de calidad en el servicio a los usuarios en vista de las necesidades y variabilidad que se desarrolla en la UNPRG de Lambayeque; en la cual se llevará un determinado control un control de los procesos que se manejen, con la finalidad de establecer técnicas de mejora continua para mantener un servicio óptimo de los mismos.

El acceso de la información para el correcto desempeño y cumplimiento de la función estará encargado de la Oficina Central de Biblioteca, para ello se establece una forma de almacenamiento de los registros de cada procedimiento, para que así tengan un respaldo en su ejecución.

Por tal motivo se mantendrá una revisión anual de los procesos del área, con la finalidad de mantener un control adecuado en el servicio y registro de libros, para poder plantear cambios en función a las variaciones del entorno o necesidades del usuario.

e) Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad. - Las funciones del personal de la Biblioteca central de la UNPRG están indicadas en el organigrama colocado en el presente manual.

Asimismo, en cada procedimiento se ha establecido responsabilidades y el seguimiento de la Oficina central de biblioteca, por lo que establece algunos aspectos:

- Dentro de los procesos de soporte tenemos el Reglamento de Organizaciones y funciones - ROF; mediante esta manual se describe las funciones y dependencias de los puestos dentro de la UNPRG; asimismo nos indica cómo está compuesta la organización, indicando las responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como las líneas de mando de los mismos.

Representante de la dirección. - El Vicerrectorado Académico en coordinación con el jefe de la Oficina general de sistema de biblioteca, serán quienes se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Supervisar los procesos de servicio y resguardo del material de la biblioteca central, así como su correcto desempeño del personal.
- Fomentar y asegurar la capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos de las bibliotecas de los Sistemas de Bibliotecas.
- Promover y ejecutar mejoras en el servicio y en material bibliográfico manteniéndolo en soporte impreso y electrónico actualizado, sobre la base de los requerimientos de docentes y estudiantes.

c) Comunicación

Para poder asegurar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, se debe mantener buenos canales de comunicación que permitan dar a conocer los lineamientos que se deban seguir los trabajadores, para ello en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se ha establecido un procedimiento de comunicación Interna, para así trabajar en conjunto para el logro de objetivos para la organización.

F) Revisión por la dirección

a) Generalidades

En este proceso la alta dirección, en este caso el vicerrectorado académico o la Oficina General de Bibliotecas, deben revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para que mediante su verificación puedan asegurarse de su adecuada realización y eficacia de sus funciones y procedimientos para los requerimientos de los estudiantes y docente. Para la biblioteca central se establece una revisión y seguimiento anual de sus procesos por parte de la Jefatura de la Oficina general de bibliotecas, con el fin de mejorar y evaluar algunos cambios que se puedan sugerir.

b) información de entrada para la revisión

Para el área de Calidad Educativa – Gestión Docente, en caso de cada revisión anual se tomará en cuenta:

- Informes provenientes de las auditorías tanto internas como externas (Proceso de Auditorías del área de Calidad Educativa – Gestión Docente).
- Retroalimentación proveniente de los clientes de los procesos; se tomarán encuestas para medir el grado de satisfacción.
- Recomendaciones de mejora, dadas por los colaboradores, jefes de áreas, o por las normativas legales vigentes.
- Desempeño de los procesos: A través de los indicadores de cada uno de los procesos.

c) Resultados de la revisión

En el proceso de Auditorías Laborales se indicará como realizar los planes de acción para subsanar las no conformidades encontradas.

G) Gestión de recursos

a) Provisión de recursos

La UNPRG proporcionará los recursos necesarios para las actividades del Sistema de Gestión de Calidad del área de biblioteca central.

- Gestión de biblioteca la aprobación de los mismos viene dada por el Vicerrectorado de Calidad Educativa y en su ausencia por el jefe de biblioteca.

b) Calidad educativa – gestión de biblioteca

Generalidades. - Este es una de las principales razones del diseño del área de biblioteca de la UNPRG; la búsqueda de talentos, así como la máxima retención de los mismos.

Los perfiles de puesto contienen: las principales responsabilidades del cargo, experiencia, formación académica, competencia técnica y habilidades, y competencias de liderazgo; estos se encuentran en el Manual de Organización y Funciones.

Competencia, concientización y entrenamiento. -

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos; para esto con el proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación se busca que los colaboradores que formen parte de la UNPRG sede Trujillo, cuenten con las competencias personales y profesionales que permitan obtener trabajos de calidad, cumpliendo con los requisitos de los clientes de proyectos.

- Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, para cumplir con este punto, dentro de los procesos de soporte tenemos el de “Capacitación y desarrollo”, cuya finalidad es aumentar las competencias tanto personales como profesionales de los colaboradores.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, para esto se ha desarrollado el proceso de soporte “Evaluación de desempeño”, el cual nos permite realizar una evaluación acerca de cómo se está dando el desempeño de los colaboradores dentro de la organización.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias, para ello cada colaborador cuenta con un archivo personal donde se tiene la documentación correspondiente, esto estará a cargo del proceso de gestión Docente.

c) Infraestructura

La organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Para el área de biblioteca se ha asignado una oficina propia, así como una sala de reuniones.
- Para el correcto funcionamiento de los procesos se brindará al área los recursos tecnológicos y materiales de escritorio correspondientes.

d) Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario. Debemos tener en cuenta que, como ambiente de trabajo, consideraremos las condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo; en el caso de la UNPRG sede Trujillo se brindan las condiciones adecuadas de ambiente que permitan mantener un alto nivel de satisfacción y seguridad por parte de los colaboradores.

H) Realización del producto

a) Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto; Como salida de los procesos del área de biblioteca tendremos el servicio prestado respaldado por sus registros correspondientes, teniendo como clientes a las demás áreas de la organización, así como a los docentes. Al momento del diseño de la misma se enfocó en los clientes mencionados y como los procesos iban a permitir lograr un alto nivel de satisfacción de los mismos. Cada proceso del área cuenta con las siguientes características:

- Objetivos a cumplir.
- Enfocados en el cliente.
- Son documentados
- Están sujetos a medición a través de indicadores.
- Cuentan con registros que proporcionan evidencia de la realización de los mismos.

b) Procesos relacionados con el cliente

Determinación de requisitos relacionados al producto. - Respecto al servicio prestado por el área de Calidad Educativa – Gestión de biblioteca, la identificación requisitos legales, es realizada con el soporte del área legal.

En cada proceso el entregable será el servicio prestado tanto a las demás áreas como a los colaboradores. Así mismo, se especifica el cliente al cual van dirigidos y las referencias legales las cuales nos indicaran los parámetros de funcionamiento.

Revisión de los requisitos relacionados al producto. - La actualización de los requisitos legales es realizada por el área legal al indicar, el cambio, derogación o promulgación de algún dispositivo legal.

Comunicación con el cliente. - Mediante el Procedimiento de Comunicación, se nos indicarán las pautas para la realización de publicaciones y formas de comunicación.

c) Diseño y desarrollo

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que la UNPRG no diseña ni desarrolla productos y/o servicios.

d) Compras

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que el área de biblioteca no depende de los proveedores de manera crítica para la ejecución de los procesos.

e) Producción y prestación del servicio

Control de la producción y prestación del servicio. - La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controlada; para el área de biblioteca manejaremos en función a las siguientes condiciones:

- La información a utilizar en los procesos siempre estará disponible, esta incluirá procedimientos y registros de los mismos.
- Para la ejecución de los procesos se utilizarán los recursos asignados para los mismos, en caso de necesitar recursos, se solicitará los mismos al vicerrectorado de Calidad Educativa.
- El área de biblioteca manejará un control interno de manera mensual del estado de los indicadores de cada uno de los procesos.

Validación de los procesos de producción y prestación del servicio. - La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento; No aplica porque el servicio brindado por el área puede ser medido y controlado antes de ser brindado.

Identificación y trazabilidad. - Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados; todos los registros del área de biblioteca están identificados de tal manera que sean de fácil ubicación tanto de manera física como digital, esto con la finalidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos que se tenían para el proceso.

Propiedad del cliente. - La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma; esto aplica para la información que la organización posee sobre los docentes, la cual será solo usada por la organización para fines laborales y estará a disposición del propio docente cuando la solicite; para los bienes materiales, la organización brindará al colaborador las condiciones de almacenamiento y resguardo para mantener la integridad de las mismas.

f) Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, además del proceso de auditorías laborales que permite una evaluación a profundidad del desempeño del área; acerca de equipos de seguimiento y medición, propiamente no se necesitan de equipos más que los elementos informativos y de almacenaje físico, que permitan tener un acceso rápido en caso de la necesidad de verificar la medición de un procedimiento.

I) Medición, análisis y mejora

a) Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios; se ha establecido un proceso de auditorías laborales mediante el cual se evaluará la situación de los procesos del área de biblioteca, en este proceso también se indican los pasos a seguir para establecer planes de acción que permitan subsanar los incumplimientos encontrados.

b) *Medición y monitoreo*

Satisfacción del cliente. - La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización; periódicamente se realizará una evaluación de satisfacción por parte de las áreas; esta se realizará 3 meses después del ingreso del docente; así mismo al final del vínculo laboral se encuestará al colaborador para medir su satisfacción mientras laboraba en la organización.

Auditoría interna. - La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados; como se mencionaba antes, el área de biblioteca cuenta con un proceso de auditorías laborales, el cual aplica a la organización como a las empresas que prestan un servicio a la UNPRG, en este procedimiento se indican todos los pasos para realizar una auditoría, así como la frecuencia con la que debe realizarse.

Seguimiento y medición de los procesos. - La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad; una forma de medir los procesos es a través de los indicadores que tiene cada uno; sin embargo, en el proceso de auditorías laborales se indica cómo se podrá evaluar el desempeño de los procesos del área.

Seguimiento y medición del producto. - No aplica, puesto que el área aplica un servicio.

c) *Control del producto no conforme*

En el Procedimiento Tratamiento de Servicio no conforme, se detallan las acciones a tomar ante la presencia de un producto no conforme.

d) *Análisis de los datos*

Los datos tomados en las mediciones de los indicadores y auditorías son analizados para demostrar la adecuación y eficacia del SGC, y de esa manera identificar donde deben ser realizadas las mejoras.

e) Mejora

Mejora continua. - La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, la jefatura del área de biblioteca velará por el cumplimiento de las especificaciones del sistema de gestión de calidad.

Se utilizarán las siguientes herramientas de mejora continua:

- Programa 5S.
- Kaizen.
- Círculos de Calidad.

Acción correctiva y acción preventiva. - El procedimiento Tratamiento de no conformidades, contiene las pautas para el tratamiento de no conformidades definiendo las directrices sobre identificación, acciones inmediatas, análisis de causas, acciones correctivas y preventivas.

j) Indicadores

No aplica.

k) Buenas prácticas

Seguir el presente manual para la implementación del Sistema de Gestión de calidad en el área de Calidad Educativa.


l) Anexos a usar

Mapeo Procesos Calidad Educativa

Política del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo 15: Políticas De Calidad

A) Propuestas, política en sistematización e integración de gestión

	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none">- Mejorar de forma continua el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, para que se mantenga de manera sostenible y sea un valor agregado en la universidad.- Atender los requerimientos de los usuarios (alumno y docentes), para así poder brindar un adecuado servicio satisfaciendo sus necesidades y expectativas.- Promover mejoras en el proceso, implementando los ambientes con equipos, instalaciones de alta tecnología y propicios para el estudio y búsqueda de información de los usuarios, además del desarrollo humano, buscando la conservación del patrimonio y de los recursos.- Estimular y promover al personal y colaboradores con constantes capacitaciones, para el desarrollo profesional como en la organización.- Actuar de forma responsable y transparente, siguiendo las sus funciones y desenvolviendo con ética como medio para orientar una conducta laboral responsable.	

Anexo 16: Procedimiento De Control Documentario

A) Objetivo.

Establecer directrices para la elaboración y control de documentos y registros.

B) Alcance

Aplica a toda la documentación a ser utilizada en la UNPRG.

C) Definiciones.

Aprobación. - Es la actividad en la que permite dar veracidad y validez a un documento, para que pueda ser difundido e implementado.

Archivo. - Lugar en donde la biblioteca central conserva los documentos físicos de la oficina de manera ordenada y clasificada.

Carpeta. - Se refiere a la Carpeta de documentos y registros de la Biblioteca central de la UNPRG

Contenedor de archivos personales. - Lugar físico, un formato de archivo donde se puede almacenar varios tipos de documentos, videos, etc., de la biblioteca.

Documento. - Es un escrito y medio de soporte donde se acredita algo de la biblioteca. Ejemplo: manual, procedimiento, registro, estándar de trabajo, guías ambientales, entre otros.

Documentación actualizada. - Se refiere a la documentación actual, en la cual dependerá el orden tipo de documento.

Documento externo. - Es aquel documento que no es elaborado por el área o universidad y que es utilizado dentro de las actividades de la empresa.

Lista maestra de documentación. - Lista donde se llevará el control de los procedimientos de biblioteca Central UNPRG.

Registro. - Formato que contiene información de la realización de un procedimiento o actividad.

Representante de Calidad Educativa. - Es la persona encargada de la biblioteca central, en coordinación con Oficina general de bibliotecas y el vicerrectorado académico de la UNPRG - Lambayeque, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos de gestión de calidad de la biblioteca.

D) Responsables y áreas involucradas

ÍTE M	Actividades	Biblioteca central	Oficina general de biblioteca	Vicerrector académico
1	Elaboración, revisión, cancelación de documentos.	X		
2	Aprobación de documentos de área.		X	
3	Revisión y aprobación.		X	X
4	Distribución y comunicación del procedimiento.		X	
5	Aplicación del Procedimiento.	X		

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Se considerará como clientes a los administrativos, estudiantes y docentes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se dará en las instalaciones de la Biblioteca central de la UNPRG.

F) Subprocesos y actividades

a) Formato típico de documentos

En este caso del tipo y el tamaño de los documentos se sugiere utilizar Times New Roman N° 12, en la cual se puede variar la letra de acuerdo a las tablas, gráficas, flujogramas que contengan demasiada información, sin que pierda extensa sin que esto implique que se pierda la idea de lo explicado.

Para identificar un documento se utiliza el título del documento y el código.

La numeración de los documentos debe cumplir las siguientes directrices descritas en la tabla de abajo:

Codificación de Documentos en el Sistema de Gestión			Ejemplo
UNPRG	Biblioteca central	Oficina general de biblioteca - 01	UNPRG.BC.O GB01
Nombre de la empresa	Código del área de aplicación	Secuencia del documento indexado por ítem del área	

Asimismo, el documento llevará el número de la revisión, debajo del número se colocará la fecha en que la revisión ha sido realizada, y será de la siguiente manera: Revisión: N° xxx. Fecha: dd/mm/yyyy, y tiene que llevar el número de forma correlativa.

Los cambios que se realizan, ya sea cuando se agregan lineamientos o cuando se eliminan deberán ser registrados en el cuadro de control de cambios, en la cual se encuentra en el inicio de cada procedimiento, y solo debe colocarse los cambios de la versión anterior al documento.

Hoja de Control de Cambios			
Fecha de cambio	Página modificada	Razón del Cambio	N° de Revisión
10/04/2019	Todas	Creación del documento para su implementación	00

Anexos:

Deberán mantener en la parte superior el código del documento del que provienen, el número de anexo que corresponde en el documento y el nombre que lo identifica, por ejemplo: UNPRG.BC.OGB01

b) Emisión, revisión y control de documentos

La emisión de un procedimiento se realizará para aquellas actividades o recomendaciones que mejoran el desempeño de la organización, en la cual la biblioteca central emitirá sus informes de las actividades o procedimientos que realiza o deseen realizar, para ello una vez elaborado el procedimiento se remite al jefe inmediato que es la Oficina general de biblioteca, para que dé su aprobación, y una vez autorizado, se remite al vicerrector académico para su revisión y aprobación, si existe alguna observación se remite al área para que levante las observaciones.

Asimismo, los procedimientos deben analizarse, revisarse reevaluarse en un plazo que no supere los 12 meses, ya que, pasando este período, el documento quedará sin validez.

c) Control de Copias

Modalidad de Copia	Formato	Sistemática
Copia Controlada	Electrónico	El archivo del documento se encuentra disponible de manera electrónica a través de la página web de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, para que todos los usuarios, trabajadores y docente pueden acceder a él y tener conocimiento de las actividades que se realicen.
	Impreso	El procedimiento de las actividades también se realizarán copias físicas para la distribución a las áreas respectivas, en la cual tendrá una identificación “COPIA CONTROLADA” (se usará un sello de tinta que no sea negra en todas las hojas), lo que distingue el original de las mismas.

COPIA CONTROLADA	
Fecha:	De la entrega física del documento
Asignada a:	Colocar del jefe de oficina de biblioteca
Número:	Colocar el correlativo

El control de las copias impresas distribuidas será actualizado por la biblioteca central, que llevará el registro de las copias.

d) Control de registros

Los registros se completan de forma visible y se mantienen en condiciones ambientales que no causen daños, deterioros o pérdida, así pues, para proteger y asegurar la integridad y evidencias contenidas en los registros, se tiene que tener una adecuada forma de archivamiento y almacenamiento para así tener al alcance, seguros y en orden los documentos.

Los registros se completan de forma legible y se mantienen en condiciones ambientales que no causen daños, deterioros o pérdida.

Para proteger y asegurar la integridad y evidencias contenidas en los registros, en la Matriz de Control de Registros se define la forma de archivamiento y almacenamiento de los mismos, esta matriz se encuentra en cada procedimiento. Tipo Indexación
Recopilación Acceso Almacenamiento

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo
					Mínimo de Retención
Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal	Área / Número / Fecha	Calidad servicio	Área Solicitante y oficina general de biblioteca	Archivo biblioteca central	1 año
Formato de Convocat	Área / Número / Fecha	Calidad servicio	Área Solicitante	Archivo biblioteca central	1 año

oría			y oficina general de biblioteca		
Formato de Incorporación de Docentes	Número / Fecha	Calidad servicio	Área Solicitante y oficina general de biblioteca	Archivo biblioteca central	1 año

- Para el control de registro se colocará el nombre.
- En la Indexación se colocará la forma en cómo se dará el correlativo, puede ser en función del área, jefe, fecha, entre otros.
- En recopilación irá el área o persona encargada de realizar la recopilación de los registros para su almacenamiento.
- En acceso se colocará quienes pueden manejar y revisar la información del registro.
- En almacenamiento, se designará al área o persona que se encargará de guardar el registro, puede darse de manera física o digital.
- Tiempo de retención indica el tiempo que el documento tendrá validez, luego de este tiempo deberá revisarse para validarlo nuevamente; en caso de no revalidarse, luego de un mes adicional no tendrá validez.

Codificación de Documentos en el Sistema de Gestión				Ejemplo
UNPRG	XXXX	YY	ZZ	UNPRG.BC.O GB01.P01
Nombre de la empresa	Código del área de aplicación	Secuencia del documento indexado por ítem del área	Secuencia del documento indexado en el procedimiento.	

e) Indicadores

Documentos Vigentes (DV). - En la cual se tendrá la contabilidad y revisión constante de los documentos que se encuentran vigentes, para tener más control de los mismos.

La fórmula de cálculo es: Número de documentos activos / Número de documentos totales

f) Buenas prácticas

Se recomienda que todos los procedimientos y actividades que realice la Universidad sean realizados mediante este procedimiento.

Revisión anual de los procedimientos y actividades para evaluar el contenido de la aplicación.

g) Referencias

- Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (Requisitos 4.2.3 y 4.2.4).
- Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S.005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

h) Anexos a usar: Formato de Documentación; Códigos de Áreas de Aplicación; Lista Maestra de Procedimientos

Anexo 17: Descripción De Puestos

A) Objetivo

Establecer los pasos para la creación, modificación de puestos de trabajo, reflejando los cambios tanto en el Organigrama de la empresa como el Manual de Organización y Funciones.

B) Alcance

Abarca al personal administrativo que tiene la UNPRG.

C) Definiciones

Aprobación. - Es la actividad en la que permite dar veracidad y validez a un documento, para que pueda ser difundido e implementado.

Archivo. - Carpeta física con los documentos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728). – Es la modalidad de contrato de trabajo, en la cual se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Contenedor de archivos personales. - Lugar físico destinado a almacenar los archivos del personal administrativo.

Personal administrativo. - Se refiere al personal empleada de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo que se encarga de ordenar, organizar y disponer asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración mensual por sus servicios.

Documentación actualizada. - Se refiere a la documentación actual, en la cual su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral. - Denominación al conjunto total de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la cual también se le denomina sindicato de trabajadores.

Organigrama. - Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, en la cual se representa de forma gráfica, se detalla la estructura de una empresa, sus departamentales, puestos y dependencias jerárquicas.

Reglamento de organización y funciones. - Es un instrumento técnico normativo de gestión, en donde se detallan los puestos plasmados en el organigrama, sus funciones y la composición de cada una de sus dependencias.

Puesto. - Es el lugar de labores conformado por un trabajador, en la cual tiene funciones asignadas dentro de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

Jefe de oficina general de bibliotecas. - Es la persona encargada de la oficina general de bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la cual supervisara el cumplimiento de las funciones y procesos de la biblioteca central

Remuneración. - Es el pago mensual del puesto de trabajo por las funciones realizadas.

Suspensión. - Es una sanción de un período de tiempo que el empleador está facultado a imponer al trabajador por motivos disciplinarios, o incumplimiento de alguna norma, en la cual no recibirá algunos beneficios, y así poder lograr un cambio del empleado

D) Responsables y áreas involucradas

Ítem	Actividades	Oficina general de recursos humanos	Oficina general de biblioteca	Biblioteca central	Vicerrectorado académico
1	Elaboración modificación de y puestos.	X	X		X
2	Elaboración y modificaciones del organigrama.	X			X
3	Elaboración y modificaciones de líneas de mando.	X			X
4	Elaboración de Manual de organización y funciones.	X			
5	Entrega de manual de organización y funciones a trabajadores	X			

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los administrativos, estudiantes y docentes que pertenezcan a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: un ambiente de trabajo necesario, para la operación de los procesos, en la cual debe ser un lugar donde se operan diversos procesos, debe ser óptimo y proporcional a los trabajadores, considerando las condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo, con acceso a la tecnología.

F) Subprocesos y actividades

a) Establecer áreas

En función a las actividades que se realicen, los trabajadores deben estar en ambientes propicios para el desarrollo de sus actividades, amplios, ordenados con estantes, computadoras, para así poder tener un control del material, ayudando en el orden de

trabajo y mejorando la eficiencia del mismo. Cabe tener en cuenta que el ambiente debe estar adecuado en función a la cantidad de trabajadores de la universidad.

Creación o modificación de áreas. - Es la creación de un área supuesto en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ya que existe un ambiente de biblioteca, solo se necesitaría implementar y mejorar de acuerdo al servicio que se brinda.

b) Puestos

De acuerdo a la función de las actividades que se realicen y las necesidades que existan se procederá a la creación de puestos, en la cual tendrá las siguientes características:

- Nombre del puesto.
- Área de pertenencia.
- Persona a quien reportará, o por quien será supervisado.
- Persona que le reportan o quienes supervisará.
- Descripción de actividades que realizará.
- Condiciones de trabajo.
- Requisitos para ser ocupado.

A cada trabajador se le entrega la descripción de su puesto de trabajo.

Creación de puestos. – Se creará un puesto cuando exista la necesidad de requerir personal y sus labores no están establecidas en la descripción de otro puesto, por tal motivo al momento de la creación del nuevo puesto se evaluará, las funciones y características a asignar; en este caso si fuese necesario la implementación de un puesto en la biblioteca central se reunirá con el Jefe de la Oficina general de bibliotecas, el Jefe de la oficina general de recursos Humanos y el Vicerrector académico, para proceder a la creación del puesto, posteriormente se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, así como en el organigrama si es que fuera necesario.

Modificación de puestos. - Solo se llega a modificar en los siguientes casos

- Cambio del nombre
- Añadir o quitar actividades que realiza.
- Modificar a quien se reportará o lo supervisará.
- Modificar quienes le reportarán o supervisará.
- Modificación de requisitos.
- Cambio de área a la que pertenece.

Para realizar el cambio deben reunirse el jefe de la oficina general de recursos Humanos y Vicerrectorado Académico, luego del cambio se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y Funciones de la UNPRG, así

c) Líneas jerárquicas.

Son las relaciones de dependencia entre los trabajadores administrativos, es decir a quienes reportarán o serán supervisados y a quienes supervisarán o serán reportados. Se tendrá una sola dependencia directa, para evitar descoordinación en las órdenes que puedan dar y sigan una línea directa.

Establecer. - En caso que se cree un nuevo puesto se verá su línea jerárquica, de tal manera que el trabajo que se realice sea de manera eficiente, en la cual los cambios se plasmarán los en el Reglamento de Organización y funciones y en el Organigrama.

Modificación. - Se realizarán modificaciones cuando se cambie algún supervisor o los supervisados, o en el caso de alguna modificación de un puesto, si es que necesario, por tal motivo dichas modificaciones se plasmarán en el Reglamento de Organización y funciones y en el Organigrama.

d) Organigrama.

Representará la estructura organizacional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, es decir las áreas, puestos y líneas jerárquicas, en donde se realizará una revisión anual del organigrama con la finalidad de poder establecer algunos cambios o mejoras del mismo,

de acuerdo a la necesidad de la organización, la revisión será a cargo del jefe de la Oficina de Recursos Humanos y Vicerrectorado académico.

Establecer. - En caso de que se implementara un nuevo puesto, se plasmarán los cambios en el Reglamento de Organización y funciones y en el Organigrama.

Modificación. - En caso de la modificación de algún puesto si es necesario, se plasmarán los cambios en el Reglamento de Organización y funciones y en el Organigrama.

G) Indicadores

a) Cantidad de Puestos (CP)

Medirá la cantidad de puestos presentes en la UNPRG.

b) Cantidad de Puestos Implementados anualmente (CPIA)

Medirá la cantidad de puestos creados durante el período de un año.

c) Cantidad de Puestos Modificados anualmente (CPMA)

Medirá la cantidad de puestos modificados durante el período de un año.

F) Buenas Prácticas

- Entregar a cada docente la descripción de su puesto.
- Dar a conocer a los docentes el organigrama de la organización.

G) Referencias

- Proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación.

H) Anexos a usar

Organigrama.

Anexo 18: Reclutamiento, Selección E Incorporación

A) Objetivo.

Establecer la metodología necesaria para llevar a cabo un correcto proceso de Reclutamiento y Selección, escogiendo al docente más adecuado para una posición indicada, teniendo en cuenta parámetros para la atracción, retención y contratación; así como las disposiciones para cumplir con la documentación necesaria del nuevo bibliotecario para iniciar una adecuada relación laboral.

B) Alcance

Aplica a todas las necesidades que tiene la UNPRG de contratar personal para vacantes no cubiertas, siendo estas de Docentes en todas sus modalidades.

Indica todas las actividades que se realizan desde el reclutamiento de candidatos hasta la incorporación del nuevo docente.

C) Definiciones

Aprobación. - Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo. - Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada bibliotecario de la UNPRG.

Base de datos de Currículos. - Carpeta que contiene los currículos de posibles candidatos para vacantes.

Candidato. - Se refiere a la persona que participa de un proceso de reclutamiento, selección e incorporación dado por la UNPRG para cubrir una vacante específica.

Carpeta. - Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de la UNPRG, que contiene los documentos y registros del área.

Cliente. - Es el jefe de área solicitante de la contratación de un nuevo bibliotecario.

Bibliotecario. - Se refiere a toda persona que labora en la biblioteca de la UNPRG, que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728). - Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Documentación actualizada. - Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Documentación superada. - Se refiere a la documentación desactualizada que ha sido reemplazada por una revisión posterior.

Distribución. - Caso de Documentos: Acción de dar al documento una oportuna colocación/ubicación o destino conveniente.

Formato de Convocatoria. - Es el documento donde se colocarán las características del o los puestos a solicitar, este servirá para publicar la convocatoria en medios de comunicación.

Identificación. - Caso de Documentos: Acción de relacionar un documento con un procedimiento determinado.

Representante de biblioteca. - Es cualquier persona perteneciente al área de biblioteca., que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Requisito. - Es la característica o la condición que un candidato debe cumplir.

Revisión. ISO: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Solicitud de Requerimiento de Personal (SRP). - Es el documento que da inicio a todo proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación, en este se indica la necesidad de cubrir una vacante o varias vacantes dentro de la UNPRG, en este se detallan la posición, las actividades a realizar, así como otros datos que permitan iniciar un correcto proceso.

Vacante de Urgencia. -- Es aquella posición que debe ser cubierta en el menor tiempo posible debido a su importancia u otra situación especial.

D) Responsables y áreas involucradas

Ítem	Actividades	Jefe de Calidad Educativa	Equipo de Calidad Educativa	Director de Gestión Docente	Vicerrectorado Calidad Educativa
1	Realiza la Solicitud de Requerimiento de Personal.			X	
2	Recibir y aprobar Requerimiento de Personal enviado.		X		
3	Aprobar Solicitudes de Requerimiento de Personal.				X
4	Definición del perfil del puesto a cubrir.			X	
5	Entrevistas a candidatos seleccionados.	X	X	X	X
6	Supervisar el desarrollo del proceso.	X			
7	Recepción de CV y manejo de Base de Datos.		X		
8	Realizar inspecciones para identificar y retirar documentos superados	X			
9	Aplicación y corrección de evaluaciones a candidatos seleccionados.		X		
10	Coordinar entrevistas a candidatos seleccionados.		X		
11	Coordinaciones para incorporación, apertura del archivo personal del nuevo docente.		X		

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todas las áreas, jefes de Carrera o Decanos de las diversas facultades que pertenezcan a la UNPRG.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los docentes, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los docentes.

F) Desarrollo

a) Identificación del cliente y requisitos

Se considerará como cliente al jefe de Carrera, Decano o área solicitante que requiera incorporar uno o más nuevos docentes para ocupar una vacante, esta necesidad la comunicará al área de biblioteca mediante la Solicitud de Requerimiento de Personal – SRP.

Una vez recibida la SRP, un representante del área de biblioteca identificará los requisitos contenidos; éstos serán revisados por el cliente y el jefe del área de Calidad Educativa, evaluando así la aprobación de la SRP, en caso de no aprobar la SRP se comunicará al cliente para que haga las correcciones necesarias y envíe una nueva SRP. En caso de aprobar la SRP se procederá con el inicio de la convocatoria usando el formato de Convocatoria.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los candidatos, un teléfono, un ambiente para la realización de entrevistas, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para generar confianza con los candidatos, en este ambiente se realizarán las evaluaciones, entrevistas y las posteriores reuniones de incorporación al candidato seleccionado.

c) Actividades del proceso

Generación de Requerimiento de Personal: Una vez aprobada la SRP el área de Calidad Educativa – Gestión Docente formalizará el requerimiento de personal a través del Formato de Convocatoria, para la realización de este formato tendremos en cuenta el perfil que se tenga en la Descripción del Puesto solicitado y los requisitos dados en la SRP.

Para puestos nuevos o que no contengan su descripción, el jefe del área solicitante se reunirá con el jefe del área de biblioteca para la elaboración del mismo; en caso que la descripción a realizar corresponda a una jefatura de área se reunirán Vicerrector de Calidad Educativa y el jefe de Gestión Docente para la elaboración de la descripción. En caso que la vacante se necesite cubrir en el menor tiempo posible, la SRP pasará de frente a la parte de Reclutamiento, regularizando posteriormente el formato de convocatoria.

Reclutamiento: Una vez que tengamos el Formato de Convocatoria, procederemos a realizar el reclutamiento de candidatos, puede hacerse de manera interna o de manera externa y tendremos una fecha límite para recibir postulaciones.

Para el reclutamiento interno, publicaremos el contenido del Formato de Convocatoria, dentro de los ambientes de la UNPRG, con la finalidad de que nuestros docentes también puedan postular.

Para el reclutamiento externo, publicaremos el contenido del Formato de Convocatoria en diversos medios de comunicación como diarios o internet. En caso que sea necesario, el reclutamiento lo realizaremos de ambas formas.

En caso de una Vacante de Urgencia, apenas se tenga la SRP se lanzará la convocatoria o se usará la Base de Datos de currículos.

Depuración: Al día siguiente de la finalización del reclutamiento, el representante de biblioteca realizará la pre-selección de los candidatos que cumplen con los requisitos definidos en el Formato de Convocatoria.

Evaluaciones, Entrevistas y Clase Modelo: El representante de Calidad Educativa coordinará las evaluaciones con los candidatos pre- seleccionados, indicando la fecha y el lugar de realización. En la evaluación psicotécnica mediremos las actitudes, así como capacidades numéricas, de lógica, de relación, entre otras. El representante de recursos humanos será el encargado de revisar las evaluaciones, indicando los preseleccionados que pasarán a la entrevista. Los seleccionados serán programados a dictar una clase modelo con un jurado calificador compuesto por el Jefe de Calidad Educativa, el Jefe de Gestión docente, docentes pertenecientes a la organización especialistas en la materia de la convocatoria y de ser necesario el Vicerrector de Calidad Educativa.

El representante de Calidad Educativa coordinará las entrevistas con los candidatos pre- seleccionados que pasaron la evaluación psicotécnica y la aprobación de la clase modelo, indicando la fecha y lugar de realización; así como, con el jefe del área que solicitó la convocatoria ya que realizará las mismas en conjunto a un representante del área de biblioteca.

En caso de vacante de urgencia, las evaluaciones, entrevistas y clases modelos se las programaremos en paralelo al reclutamiento, es decir, cuando tengamos postulantes en la convocatoria, los iremos entrevistando y evaluando, con la finalidad de ahorrar tiempo y cubrirla lo antes posible.

Examen Médico: Del ranking de candidatos se procederá a enviar a examen médico al primero o primeros en función de la cantidad de vacantes, el tipo de examen médico será realizado, todo el costo será asumido por la UNPRG.

En caso de ser puestos de vacante de urgencia, el examen médico será realizado a la brevedad posible y se aplicará al candidato más calificado para la vacante.

Oferta de empleo: De pasar el examen médico, los candidatos recibirán del representante de Calidad Educativa la oferta de empleo a través de una Carta Oferta de Empleo, en este documento se indicarán datos como el cargo, tipo de contrato, tiempo de contrato, remuneración, entre otros; además se le enviará el Formato de Incorporación de personal, para ser traído. El candidato tendrá un tiempo para enviar su respuesta indicando la aceptación o la no aceptación de la Carta Oferta de Empleo. En caso de que no la acepte se procederá a enviar la Carta Oferta de Empleo al siguiente candidato ubicado en el ranking. En caso de sí ser aceptada, el representante de Calidad Educativa le indicará al candidato seleccionado la fecha en que deberá incorporarse a la UNPRG, así como los documentos que deberá traer para la apertura de su archivo personal. A su vez enviará un mensaje al resto de postulantes agradeciendo por su participación y dando a conocer que la vacante ya fue ocupada.

Documentación para incorporación: Una vez recibida la Carta Oferta ya aceptada por parte del candidato seleccionado, el representante de Calidad Educativa le comunicará la fecha de incorporación a la UNPRG, así como los documentos que deberá traer para la apertura de su archivo personal. Dentro de los documentos que el candidato deberá traer son: Formato de Incorporación de Personal, Partida de Nacimiento, 2 Copias de DNI, 2 fotos tamaño pasaporte, certificados de antecedentes penales, judiciales y policiales, CV documentado, certificado de cuarta categoría, certificado de estudios y la carta oferta de empleo firmada.

Incorporación: En la fecha indicada el representante de Calidad Educativa recibirá al docente a incorporarse, se movilizarán a una oficina para reunirse e iniciar el proceso de incorporación.

El representante de Calidad Educativa realizará una presentación de la Universidad, además de indicarle al seleccionado algunas características del puesto.

Terminada la presentación, el seleccionado entregará los documentos solicitados y llenará la Hoja de Ruta de Ingreso indicando la documentación faltante, a la par el representante de Calidad Educativa efectuará los contratos de trabajo, en caso que falten documentos, el nuevo docente debe comprometerse a traerlos para completar su archivo personal. Una vez terminado los contratos se procederá a la firma de los mismos y a la presentación del nuevo docente a los demás miembros de la empresa y en especial a su área de trabajo.

Encuestas: Se procederá al llenado de las encuestas que están en la Hoja de Ruta de Ingreso, una encuesta es acerca del nivel de satisfacción de nuestras incorporaciones y otra es acerca del nivel de satisfacción del cliente del proceso, es decir, por parte del área, decano o director de carrera solicitante, esta se realizará tres meses después de la incorporación.

Apertura de Archivo Personal: Después de concluida la incorporación, el representante de Calidad Educativa procederá a la apertura del archivo personal del nuevo docente, escogerá la Carátula del Archivo Personal según la categoría o modalidad y armará el archivo según el Formato del Archivo Personal. Luego procederá a almacenar el archivo personal del nuevo docente en el lugar correspondiente. Finalmente procederá a regularizar los contratos con el Ministerio de Trabajo.

d) Indicadores Tiempo promedio de incorporación (TPI)

Medirá el tiempo promedio para cubrir una vacante, se tomará en cuenta desde la fecha de elaboración de la Solicitud de Requerimiento de Personal hasta la fecha de incorporación del nuevo o nuevos docentes.

TPI= fecha de incorporación – fecha de SRP

e) trabajadores incorporados (DIM)

Medirá la cantidad de docentes incorporados por mes.

f) trabajadores incorporados (DIA)

Medirá la cantidad de trabajadores incorporados por año.

g) Cantidad de postulantes por vacante (CPV)

Medirá la cantidad de postulantes por vacante solicitada

G) Buenas prácticas

- Hacer seguimiento al nuevo docente en caso de documentación faltante para completar su archivo personal, se le dará un plazo para completarlo.
- Después de completar la incorporación el representante de Calidad Educativa enviará un correo a todos los docentes de la facultad perteneciente indicando la nueva incorporación.
- A penas ingrese a la UNPRG la nueva incorporación se gestionará su correo, así como los elementos que utilizará en sus labores.
- Posterior a la firma del contrato el representante de Calidad Educativa regularizará el mismo en el Ministerio de Trabajo, una vez realizado este trámite se le entregará una copia del contrato al trabajador.
- El representante de Calidad Educativa según el tipo de contrato actualizará los datos de la fuerza laboral (Proceso de Gestión Docente).
- Se le asignará un Seguro Laboral, en caso que sea necesario (Proceso de Beneficios y Amonestaciones).
- Tratar de verificar en paralelo los antecedentes de los candidatos.
- Una vez incorporado el nuevo personal se procederá a brindarles las inducciones correspondientes antes del inicio de sus labores.
- En la Hoja de Ruta de Ingreso, en la parte de Documentación para incorporación, en caso que no sea necesario se colocará “No Aplica”.
- Lanzamiento de convocatorias periódicas con la finalidad de tener una base de datos de Currículo que se utilizarán para vacantes de urgencia.

H) Referencias

- Proceso de Gestión Docente de la UNPRG.
- Proceso de Administración de Beneficios y Amonestaciones de la UNPRG
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N° 003-97-TR. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL DEC. LEG. N° 728, LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL. DECRETO LEGISLATIVO N° 728
- LEY N° 29497 – Ley Procesal del Trabajo

I) Anexos a usar

- Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal.
- Formato de Convocatoria.
- Carta Oferta de Empleo.
- Formato de Incorporación de Personal.
- Carátula del Archivo Personal.
- Formato del Archivo Personal.
- Hoja de Ruta de Ingreso.

J) Control de registros

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal	Área / Número / Fecha	Calidad Educativa	Cliente y Calidad Educativa	Archivo Calidad Educativa	1 año
Formato de Convocatoria	Área / Número / Fecha	Calidad Educativa	Cliente y Calidad Educativa	Archivo Calidad Educativa	1 año
Formato de Incorporación de Personal	Área / Número / Fecha	Calidad Educativa	Cliente y Calidad Educativa	Archivo Calidad Educativa	1 año
Hoja de Ruta de Ingreso	Área / Número / Fecha	Calidad Educativa	Cliente y Calidad Educativa	Archivo Calidad Educativa	1 año

Anexo 19: Evaluación de desempeño

A) Objetivo.

Establecer las formas y pasos para la evaluación de todos los bibliotecarios de la UNPRG.

B) Alcance

Abarca a todos los docentes que tiene la UNPRG.

C) Definiciones

Aprobación. - Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Aprobación de evaluación. - Pasar un estándar mínimo de calificación para una prueba o evaluación.

Archivo. – Carpeta física que contiene los documentos de cada bibliotecario de la UNPRG.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728). - Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales. - Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los docentes activos.

Docente. - Se refiere a toda persona que labora en la UNPRG, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Docente activo. - Se refiere a todo docente de la UNPRG, que mantiene un vínculo laboral activo con la universidad, en función a una fecha determinada.

Docente cesado. - Se refiere a todo docente de la UNPRG, que dejó de mantener un vínculo laboral con la Universidad, en función a una fecha determinada.

Documentación actualizada. -Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral. - Denominación al conjunto total de docentes de la UNPRG.

Representante de Calidad Educativa. - Es cualquier persona perteneciente al área de Calidad Educativa de la UNPRG, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

D) Responsables y áreas involucradas

Ítem	Actividades	Jefe de Calidad Educativa	Equipo de Calidad Educativa	Jefe de biblioteca	Vicerectorado Calidad Educativa	Docente
1	Elaboración de cronograma de evaluaciones.	X	X			
2	Comunicación con docentes para autoevaluación.		X			X
3	Coordinación de evaluaciones por pares y por supervisores.	X	X	X	X	X
4	Elaboración de resumen de evaluaciones.		X			
5	Archivo de evaluaciones en files de docentes		X			

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los docentes que pertenezcan a la UNPRG.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los docentes, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

F) Subprocesos y actividades

a) Evaluaciones

Se evaluará periódicamente a cada docente de la UNPRG, las evaluaciones se realizarán una semana antes de la finalización del contrato del docente, y ayudarán en la decisión de renovación de contrato o para la promoción hacia un mayor nivel jerárquico.

Se realizará un cronograma de evaluaciones, el cual estará en función a los contratos de trabajo y se actualizará de acuerdo a las incorporaciones; el formato a utilizar será Cronograma de evaluaciones.

Las evaluaciones tendrán una vigencia de un año desde el inicio de labores del trabajador según lo indicado en el contrato de trabajo.

Tipos evaluaciones. - Se considerarán tres tipos evaluaciones:

- Autoevaluación (AE): En esta evaluación el docente calificará su desempeño dentro de la organización.
- Evaluación por pares (EP): En esta evaluación, el docente será calificado por un compañero de la misma área de trabajo, será de carácter anónimo.
- Evaluación por supervisor (ES): En esta evaluación, el docente será calificado por su docente supervisor o de mayor rango por modalidad de contrato o especialista en la rama de investigación.

Actividades para la evaluación. -

- Dos semanas antes de la finalización de su contrato el docente será citado por el área de biblioteca, en esta reunión se le alcanzará al docente una autoevaluación que deberá llenar inmediatamente, el formato a usar será Formato de evaluación y se usará la parte denominada autoevaluación.
- Paralelamente el representante de Calidad Educativa coordinará una reunión con el supervisor del docente, para que realice la calificación llenando el Formato de evaluación y se usará la parte denominada evaluación por supervisor.
- Se citará a un compañero de área del docente evaluado, para que realice la calificación llenando el Formato de evaluación y se usará la parte denominada evaluación por pares.
- Posterior a las evaluaciones, el área de biblioteca ponderará las mismas, llenando el Formato de evaluación y se usará la parte denominada resumen de evaluación.
- El área de biblioteca tendrá en cuenta el resumen de evaluación para la posible renovación de contrato de los docentes o para la promoción a un cargo de mayor nivel jerárquico.

G) Indicadores

a) Cantidad de docentes a evaluar (CCAÉ)

Es la cantidad mensual de docentes que deben ser evaluados en función del vencimiento de sus contratos.

b) Tasa de evaluaciones (TE)

Medirá el porcentaje mensual de docentes que tienen por lo menos una de las 3 evaluaciones en función de la CCAE.

c) Tasa de autoevaluaciones (TAE)

Medirá el porcentaje de docentes que tienen su autoevaluación en función de la CCAE.

d) Tasa de evaluaciones por pares (TEP)

Medirá el porcentaje de docentes que tienen la evaluación por pares en función de la CCAE.

e) Tasa de evaluaciones por superiores (TES)

Medirá el porcentaje de docentes que tienen la evaluación por supervisores en función de la CCAE.

f) Tasa mensual de aprobados

Porcentaje mensual de docentes que han aprobado el resumen de las evaluaciones (ponderado de las 3), aprobarán cuando tengan un promedio mayor a 13, se sacará en función al valor de la FLM (fuerza laboral mensual).

H) Buenas prácticas

- Se recomienda hacer seguimiento de la vigencia de los contratos.
- Mantener en un archivo digital los resúmenes de las evaluaciones.

I) Referencias

- Proceso de Gestión de personal.

J) Anexos a usar

- Formato de Evaluación
- Cronograma de evaluaciones

Anexo 20: Capacitación Y Desarrollo

A) Objetivo.

Establecer los lineamientos a seguir para fomentar el desarrollo tanto personal como profesional de los docentes de la UNPRG, así como la posibilidad de capacitaciones en temas específicos que permitan un mejor desarrollo de sus actividades.

B) Alcance

Abarca a todos los docentes que pertenecen a la UNPRG.

C) Definiciones

Aprobación. - Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo. - Carpeta física Con los documentos de cada docente de la UNPRG.

Ausencia. -Es la acción de dejar de realizar actividades laborales por cierto período de tiempo, excepto períodos vacacionales.

Boleta de ausencia de personal (BAP). - Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de biblioteca para su posterior aprobación.

Capacitación interna. - Se refiere a toda capacitación que es dictada por un miembro de la Universidad.

Contrato (Decreto Legislativo N° 728). - Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales. - Lugar físico para almacenar los archivos personales de los bibliotecarios activos.

Docente. - Se refiere a toda persona que labora dictando clases en por la UNPRG, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Docente activo. - Se refiere a todo docente por la UNPRG, que mantiene un vínculo laboral activo con la organización, en función a una fecha determinada.

Docente cesado. -Se refiere a todo docente por la UNPRG, que dejó de mantener un vínculo laboral con la organización, en función a una fecha determinada.

Desarrollo personal. - Conjunto de acciones que llevan a la persona a mejorar en temas emocionales, de liderazgo, responsabilidad, entre otros.

Desarrollo profesional. - Conjunto de acciones que llevan a la persona a mejorar en temas profesionales.

Documentación actualizada. - Documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral. - Denominación al conjunto total de bibliotecarios de la UNPRG.

Permiso CP. - Tipo de ausencia donde el docente mantiene su remuneración. Abarca descansos médicos u alguna situación sujeta a evaluación por el área de biblioteca.

Permiso SP. - Tipo de ausencia donde el bibliotecario no mantiene sus beneficios de remuneración.

Representante de Calidad Educativa. - Persona perteneciente al área de biblioteca de la UNPRG, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración. - Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un docente.

Suspensión. - Es el período de tiempo en el cual un docente que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la organización; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el docente incumpla alguna norma; en este período el docente no recibirá algunos beneficios.

Vacaciones. - Es el período de tiempo en el cual un docente deja de realizar sus actividades laborales, este período se asignará anualmente en función del tiempo que el docente lleve en la empresa, durante este periodo el trabajador recibe sus beneficios normales.

D) Responsables y áreas involucradas

Ítem	Actividades	Jefe de Calidad Educativa	Equipo de Calidad Educativa	Jefe de Gestión Docente	Vicerrectorado Calidad	Docente
1	Coordinar asesoría psicológica.	X			X	X
2	Elaboración de cronograma de capacitaciones.	X		X	X	
3	Realización de solicitud de capacitación.					X
4	Recepción de solicitudes de capacitación.		X			
5	Evaluar y aprobar solicitudes de capacitación.	X		X	X	
6	Realización de BAP's y archivo en files de trabajador.	X	X			
7	Seguimiento de indicadores e informes.	X	X			

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Todos los docentes que pertenezcan a la UNPRG.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizarlo será: Una computadora con acceso a internet, correo electrónico, base de datos de trabajador, teléfono, ambiente para almacenar documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

F) Subprocesos y actividades

a) Desarrollo Personal

Abarcará todas las actividades que conlleven a la mejora de los docentes en el aspecto personal. Para ello la UNPRG brindará a sus docentes las herramientas y servicios necesarios para lograr esta mejora.

Asesoría Psicológica. - La UNPRG contará con el apoyo esporádico de un profesional en el aspecto psicológico, quien atenderá las consultas que los docentes puedan realizar.

Se programará a todos los docentes para que cada uno tenga una charla de manera bimestral, así mismo de manera bimestral se programará una charla grupal para todos los docentes.

El representante de Calidad Educativa se encargará de controlar la asistencia de los docentes.

Cursos. - En función a las necesidades que tengan los docentes y a la situación de la empresa tanto en clima laboral como financiera se evaluará la posibilidad de fomentar cursos ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la UNPRG.

b) Desarrollo Profesional

Abarcará todas las actividades que conlleven a la mejora de los docentes en el aspecto profesional. Para ello la UNPRG brindará a sus docentes la posibilidad de realizar capacitaciones respecto a un tema específico para mejorar el desempeño en sus actividades académicas y laborales.

Capacitaciones dadas por la UNPRG. - Se realizará un cronograma anual de las capacitaciones que tendrán los docentes, abarcarán las capacitaciones internas y externas, este cronograma será manejado por el área de biblioteca mediante el formato cronograma de capacitaciones, se actualizará de manera mensual y se dará a conocer a los docentes.

Las capacitaciones internas serán aquellas dictadas por los mismos docentes, se coordinará con el encargado para el establecimiento de la fecha y temática.

Las capacitaciones externas serán aquellas dictadas por personas ajenas a la UNPRG, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

Actividades para una capacitación interna:

- Según el cronograma que planificará Calidad Educativa, será inicios de años, se coordinará con el área o persona encargada de dictarla 7 días antes de la fecha programada.
- Una vez aprobada la fecha, el representante de Calidad Educativa separará un ambiente dentro de la Universidad para la realización de la capacitación y se asegurará de la disponibilidad de los materiales y equipos a utilizar.
- Un día antes de la fecha de la capacitación, el representante de Calidad Educativa se encargará de informar a los docentes la realización de la misma.
- El día de la capacitación, el representante de Calidad Educativa llevará el control de asistencia de los docentes.
- Posterior a la capacitación el área de Calidad Educativa emitirá un certificado a los asistentes, la emisión de este certificado dependerá del tipo y duración de la capacitación.
- Actividades para una capacitación externa:

- Según el cronograma que planificará Calidad Educativa, se coordinará con la persona encargada de dictarla 7 días antes de la fecha programada.
- Coordinar con todas las facultades la disponibilidad de los bibliotecarios para la fecha programada, en caso de no haber disponibilidad de los bibliotecarios se verá la posibilidad de un cambio de fecha, de tal manera que se asegure la asistencia de la mayoría de los docentes.
- Una vez aprobada la fecha, el representante de Calidad Educativa separará un ambiente dentro de la empresa o fuera de ésta para realizar la capacitación y se asegurará de la disponibilidad de los materiales y equipos a utilizar.
- Un día antes de la fecha de la capacitación, el representante de Calidad Educativa se encargará de informar a los bibliotecarios la realización de la misma.
- El día de la capacitación, el representante de Calidad Educativa llevará el control de asistencia de los bibliotecarios.
- Posterior a la capacitación el área de biblioteca emitirá un certificado a los asistentes, la emisión de este certificado dependerá del tipo y duración de la capacitación.

Capacitaciones Solicitadas por docentes. - Los docentes mediante el formato Solicitud de Capacitación presentarán una solicitud al área de Calidad Educativa – Gestión Docente para indicar su participación en una capacitación; en ésta indicarán fecha de inicio, fecha de fin, duración, lugar y solicitar el posible apoyo económico de la empresa.

El área de biblioteca evaluará la solicitud del docente y podrán darse los siguientes casos:

- Aprobar la ausencia del docente en los días de capacitación justificando la falta; los días no laborados el trabajador podrá recuperarlos con otras jornadas, podrán ser descontados de su período vacacional o descontados de su remuneración, esto se acordará entre el bibliotecario y el área de Calidad Educativa
- Gestión Docente. Para esta situación la empresa no aportará económicamente. El representante de Calidad Educativa se encargará a su vez de llenar el formato Boleta de Ausencia de personal - BAP y colocarlo en el archivo personal del docente.
- Aprobar la ausencia del docente en los días de capacitación justificando la falta; los días no laborados el trabajador podrá recuperarlos con otras jornadas, podrán ser descontados de su período vacacional o descontados de su remuneración, esto se acordará entre el bibliotecario y el área de Calidad Educativa.

G) Indicadores

a) Cantidad de capacitaciones por año (CCA)

Medirá la cantidad de capacitaciones realizadas a lo largo del año.

b) Tasa de realización de capacitaciones (TRC)

Medirá el porcentaje de realización de las capacitaciones

c) Tasa de asistencia asesoría psicológica (TAAP)

Medirá el porcentaje de asistencia de los bibliotecarios a las asesorías psicológicas individuales y grupales.

d) Tasa de asistencia a capacitaciones (TAC)

Medirá el porcentaje de asistencia de los bibliotecarios a las capacitaciones sin considerar asesorías psicológicas.

e) Costo total de capacitación (CTC)

Es el valor anual detallado de los costos de las capacitaciones, incluye asesoría psicológica.

H) Buenas prácticas

- Se recomienda hacer seguimiento a las asesorías psicológicas, pedagógicas y de investigación y avances tecnológicos según las especialidades de cada facultad con la finalidad de obtener una alta tasa de asistencia por parte de los docentes.
- Realizar el cronograma de capacitaciones como máximo hasta la segunda semana del mes de enero de cada año.
- Manejar registros de asistencia a todas las capacitaciones.

I) Referencias

- Proceso de Gestión de biblioteca.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N ° 012-92-TR

J) Anexos a usar: Cronograma de capacitaciones; Solicitud de capacitación

Anexo 21: Plan de Mejora

A) Objetivo.

Establecer los medios por los cuales la UNPRG mantendrá la comunicación y los flujos de información de la misma.

B) Alcance

Este procedimiento es aplicable a procesos del área de biblioteca y abarca:

- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre áreas.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la Universidad y trabajadores.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la Universidad y los clientes.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la Universidad y los proveedores.
- Flujos de información entre las diferentes áreas de la empresa.

C) Definiciones

Comunicación. - Proceso mediante el cual se emite información lógica, clara y oportuna, entre un emisor y uno o varios receptores ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio, con la finalidad de que exista una retroalimentación.

Comunicación externa. - Comunicación establecida entre la UNPRG y sus clientes.

Comunicación interna. - Comunicación establecida entre las áreas de la UNPRG.

Archivo. - Carpeta física con los documentos de cada bibliotecario de la UNPRG.

Carpeta. - Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de la UNPRG, que contiene los documentos y registros del área.

Contenedor de archivos personales. - Lugar físico destinado a almacenar archivos personales de docentes activos. Documento Información y su medio de soporte. Ejemplo: manual, procedimiento, registro, estándar de trabajo, guías educativas, entre otros

Documentación actualizada. - Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Documento externo. - Documento que no es elaborado por la UNPRG que es utilizado dentro de las actividades de la Universidad.

Representante de Calidad Educativa. - Es cualquier persona perteneciente al área de Calidad educativa – Gestión Docente de la UNPRG, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

D) Responsables y áreas involucradas

Ítem	Actividades	Jefe de Calidad Educativa	Equipo de Calidad Educativa	Áreas Involucradas	Vicerrectorado de Calidad Educativa
1	Archivo y control de documentos y registros generados entre el Cliente y la UNPRG		X	X	
2	Archivo y control de documentos y registros generados entre proveedores y la UNPRG		X	X	
3	Reuniones con el Cliente	Coordinación de Reuniones con el Cliente.			X
4		Preparación de agenda y minutas para Reuniones.			X
5		Preparación y envío de reportes con el Cliente.			X
6		Asistencia a reuniones ordinarias con el Cliente.		X	X
7	Reuniones con Externos	Coordinar reuniones con Externos, preparar agenda y minutas de las mismas.			X
8		Asistencia a reuniones ordinarias con Externos.		X	X

9	Reuniones de coordinación interna	Preparación y envío de reportes para Externos.		X		
10		Coordinación de Reuniones Semanales de Actividades Internas.		X		
11		Asistir a Reuniones Semanales de Actividades Internas.	X	X		
12		Preparar la agenda y minuta para las Reuniones de Actividades Internas.		X		

E) Cliente y ambiente de trabajo

a) Identificación del cliente

Se considerará como cliente a toda persona o empresa que recibe un servicio por parte de la UNPRG.

Se considerará como Externo a toda persona o empresa que brinda un servicio externo a la UNPRG.

b) Infraestructura y ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se dará en las instalaciones de la UNPRG.

F) Subprocesos y actividades

a) Comunicación externa

Todo documento que la UNPRG entregue al Cliente o a los proveedores, será registrado por el encargado o representante del área de biblioteca en formato físico y/o digital.

Abarcará las notificaciones para el inicio de trabajos, permisos e inspecciones; estos serán definidos en el contrato o según acuerdo entre las partes (indicándose plazos, formatos y personal involucrado).

Reuniones entre la UNPRG y el Cliente

1) Reunión de Inicio: Esta reunión sirve para alinear los intereses entre la UNPRG y el Cliente.

2) Reunión Mensual: Esta reunión sirve para tratar el avance y desarrollo del trabajo designado y los principales temas relacionados con la ejecución de las actividades. Se revisará el progreso con respecto a lo planificado y sus restricciones, tanto en los aspectos de calidad educativa, pedagogía, y beneficio del estudiante, además del avance y la ejecución de la misma. Se analizarán las tendencias, los riesgos y se establecerán acciones para corregir o prevenir cualquier desvío con respecto al Plan Académico.

Para las reuniones es necesario establecer una agenda y citar a los involucrados con anticipación suficiente, al final de las mismas se firmará una minuta con los temas tratados y acuerdos.

3) Reuniones Extraordinarias: Tanto el Cliente como la UNPRG pueden solicitar reuniones extraordinarias para tratar cualquier tema considerado como relevante. Dichas reuniones deberán ser coordinadas entre el jefe de biblioteca y el Cliente.

Reportes e informes de progreso de la UNPRG al Cliente. - De ser requerido por el Cliente, la UNPRG presentará un informe de avance con respecto al Plan Académico.

Comunicación entre la UNPRG y Externos: El mecanismo de comunicación que se ha establecido entre la UNPRG y Externos será mediante reuniones y reportes. Además, se utilizarán, teléfonos, correos electrónicos y documentación impresa como vías de comunicación.

1) Reuniones entre la UNPRG y Externos: La UNPRG llevará a cabo una reunión mensual de seguimiento en la cual se revisarán los avances de los trabajos efectuados, el cumplimiento del programa, los eventos más relevantes de calidad, seguridad y la ejecución de los trabajos que se requieran dentro de la organización.

El propósito de las reuniones es hacer un seguimiento del desempeño de las actividades ejecutadas por el personal del Externo para detectar desviaciones en los procesos y poder establecer acciones que corrijan las desviaciones en tiempo y forma.

A las reuniones con los Externos asistirán el Jefe de Calidad Educativa, Representante del Externo y Vicerrector de investigación cuando sea necesario.

2) Reportes del Externo al Proyecto Encomendado: Cuando la UNPRG requiera solicitará al Externo la entrega de reportes para demostrar el avance y estado de los trabajos, pruebas y/o inspecciones. Estos reportes incluirán lo más destacado.

b) Comunicación interna.

La comunicación interna es llevada a cabo entre los docentes de las diferentes áreas o facultades de la UNPRG; así como entre la universidad y los directores de Carreras, Decanos de Facultades y los propios bibliotecarios.

Permite coordinar de manera eficiente los trabajos y una correcta ejecución de las funciones y responsabilidades.

Reuniones internas

Se llevarán a cabo las siguientes reuniones:

1) Reunión Semanal de informe de avance: Se analizará el avance del desarrollo Docente durante la semana transcurrida, así como la planificación de la siguiente semana; durante la misma el equipo de biblioteca realizará la minuta incluyendo los acuerdos llegados, siendo firmada al final por los docentes y se enviará una copia a los involucrados.

2) Reuniones de revisión del Sistema de Gestión de Calidad (cuando sea necesario o cuando aplique).

3) Otras reuniones: Adicionales a la reunión semanal; en las mismas se revisarán temas relacionados a coordinaciones de trabajo, revisiones, seguimiento a planes, toma de decisiones, análisis de causa raíz, necesidad de capacitación, etc. Las minutas de estas

reuniones serán elaboradas por algún representante de las áreas involucradas y se enviará una copia a los involucrados.

G) Buenas prácticas

Se recomienda que en todas las reuniones se firmen los acuerdos llegados a través de la minuta correspondiente.

Mantener reuniones periódicas tanto con clientes, externos y docentes.

H) Referencias

Procedimiento de Control de documentos

I) Anexos a usar

- Matriz de Comunicación Externas
- Matriz de Comunicación Internas
- Lista Maestra de Reuniones

J) Control de registros

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Matriz de Comunicación Externa	Fecha	Calidad Educativa	Vicerrectorado de investigación	Archivo Calidad Educativa	2 año
Matriz de Comunicación Interna	Fecha	Calidad Educativa	Vicerrectorado investigación	Archivo Calidad Educativa	2 año
Lista Maestra de Reuniones	Fecha	Calidad Educativa	Vicerrectorado de investigación	Archivo Calidad Educativa	2 año

Anexo 22: Modelo de Propuesta de Mejora

MODELO DEL LIENZO CANVAS DE LA PROPUESTA DE MEJORA

ENTIDAD: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo		SERVICIO PÚBLICO: SERVICIO: BIBLIOTECOLÓGICO		
ACTORES Y REDES	ACTIVIDADES Y PROCESOS CLAVES	PROPUESTA DE VALOR PÚBLICO	RELACION CON EL USUARIO	RESULTADOS EN EL USUARIO
Convenio con el Colegio de Bibliotecólogos del Perú, para el desarrollo de Diplomados en Bibliotecología en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	<ul style="list-style-type: none"> Política de desarrollo de colecciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNPRG con cobertura y acceso al Servicio Bibliotecológico para aprobar sus asignaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar Biblioteca Virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la cobertura creando nuevos accesos a los Servicios Bibliotecológicos.
	RECURSOS CLAVES		CANALES DEL SERVICIO	INDICADORES DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> Formular un Proyecto de Inversión Pública 		<ul style="list-style-type: none"> Implementar un Plan Capacitación sobre Atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un Programa de Marketing Público, sobre los servicios que brinda la Biblioteca Central.
GESTION DE GASTOS		GESTION DE INGRESOS		
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del gasto asignado a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, mediante el seguimiento oportuno a las oficinas encargadas de las adquisiciones. 		<ul style="list-style-type: none"> Integración de los servicios complementarios que brinda la Biblioteca Central en el TUPA, para que permita generar ingresos para el mantenimiento de la Biblioteca 		

Acciones de Mejora, para resolver Nudos Críticos Identificados de Acuerdo al Lienzo Canvas de Diagnóstico y Propuestas de Mejora

Nudo Crítico identificado	Acción de Mejora propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes Insatisfechos con el servicio porque no les ayuda aprobar sus asignaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cobertura creando nuevos accesos a los Servicios Bibliotecológicos.
<ul style="list-style-type: none"> • 80% de los estudiantes opinan que la Biblioteca Central no les ayuda aprobar sus asignaturas según encuesta - PIP 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un Programa de Marketing Público, sobre los servicios que brinda la Biblioteca Central.
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de la UNPRG con inadecuada cobertura y acceso al Servicio Bibliotecológico para aprobar sus asignaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de la UNPRG con cobertura y acceso al Servicio Bibliotecológico para aprobar sus asignaturas.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención en el local de la Biblioteca deficiente y limitada. • Acceso a Base de Datos de Bibliotecas Virtuales limitada. (corte del servicio) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un Plan Capacitación sobre Atención al Cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en atención al estudiante. • Colecciones de libros desactualizadas. • Suscripciones a Base de Datos Académicas Vencidas. • Catalogo en Línea inoperativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar Biblioteca Virtual.

Nudo Critico Identificado	Acción de Mejora propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Selección de colecciones de acuerdo a los syllabus muchas veces desactualizados. • Adquisición de colecciones no atendidas oportunamente. • Limitada Catalogación por falta de personal calificado. • Demora en suscripción a bases de datos y libros electrónicos. • Limitado servicio de circulación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de desarrollo de colecciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente Personal • Personal No Calificado • Infraestructura Inadecuada y Limitada • Insuficientes Equipos y obsoletos • Mobiliario Inadecuado • Acervo bibliográfico desactualizado • Normatividad interna desactualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular un Proyecto de Inversión Pública.
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios que brinda la biblioteca no integrados en TUPA lo que no permite generar ingresos para el mantenimiento de la Biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de los servicios complementarios que brinda la Biblioteca Central en el TUPA, para que permita generar ingresos para el mantenimiento de la Biblioteca.

Anexo 23: Fotos de zonas estratégicas de lá Biblioteca.

Ubicación de la biblioteca Central UNPRG



Foto-Gary

Entrada de la biblioteca Central UNPRG, con el personal que labora



Foto-Gary

Sala de leitura - biblioteca Central UNPRG



Foto-Gary

Repositório Bibliotecário - biblioteca Central UNPRG



Foto-Gary