



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS

EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL
“JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”, DE LA UNIVERSIDAD DE
CUENCA

Trabajo de titulación

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

LICENCIADA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS
HISTÓRICOS

AUTORA:

NUBE DEL ROCÍO SALTO MORQUECHO

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS

EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL
“JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”, DE LA UNIVERSIDAD DE
CUENCA

Trabajo de titulación

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

LICENCIADA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS
HISTÓRICOS

AUTORA: NUBE DEL ROCÍO SALTO MORQUECHO

DIRECTOR: ING. CRISTIAN OSWALDO GUERRA FLORES

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Nube Del Rocío Salto Morquecho

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autora.

Yo, Nube Del Rocío Salto Morquecho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 21 de mayo de 2021

Sra. Nube del Rocío Salto Morquecho

C.C.: 0301770665

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS

El Tribunal de trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”, DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA**, realizado por la señora **NUBE DEL ROCÍO SALTO MORQUECHO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autorizada su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo.

2021 – 05 – 21

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Cristian Oswaldo Guerra Flores

2021 – 05 – 21

DIRECTOR DE TRABAJO

DE TITULACIÓN

Ing. Yolanda Patricia Moncayo Sánchez

2021 – 05 – 21

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación, lo dedico a Dios por haberme dado la vida y nunca haberme dejado sola en mis instantes de dificultad.

Nube del Rocío Salto Morquecho

AGRADECIMIENTO

A Dios por prestarme la vida y salud, para poder llegar a cumplir mi sueño tan anhelado de profesionalizarme en la rama que siempre me he desempeñado

A mi familia que siempre son mi razón de ser, el motivo para mi superación, por todo el apoyo incondicional que siempre me brindan, a mi madre Carmen, mi esposo Eduardo y mis tres bellos hijos Angy, Jeremy y Amy.

De igual forma agradezco a las universidades: Escuela Superior Politécnica del Chimborazo por brindarme la formación académica y a la Universidad de Cuenca a través del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez, quienes me permitieron realizar mi trabajo de investigación.

Nube del Rocío Salto Morquecho

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	3
1.1. Antecedentes Investigativos.....	3
1.2. Fundamentación Teórica.....	4
1.2.1. <i>Calidad</i>	4
1.2.2. <i>Calidad de servicios</i>	5
1.2.3. <i>Calidad en servicios en centros de documentación</i>	6
1.2.4. <i>Evaluación de la calidad</i>	6
1.2.4.1. <i>Funciones de la evaluación de la calidad</i>	7
1.2.5. <i>Métodos de evaluación de la calidad</i>	7
1.2.6. <i>Normas ISO para servicios documentales</i>	8
1.2.7. <i>Evaluación de los servicios documentales según la Norma ISO 11620:2014</i>	9
1.2.7.1. <i>Aspectos valorativos de la Norma ISO 11620:2014</i>	10
1.2.7.2. <i>Estructura de la Norma ISO 11620:2014</i>	11
1.2.8. <i>Fundamentación legal de la gestión documental en el Ecuador</i>	13
1.2.9. <i>Modelo estructural para un plan de mejora</i>	15
1.2.9.1. <i>Matriz de análisis FODA</i>	16
1.2.9.2. <i>Matriz de factores internos y externos</i>	16
1.3. Marco conceptual.....	17
1.4. Hipótesis de estudio.....	18
1.5. Variables.....	19
1.5.1. <i>Variable Independiente</i>	19
1.5.2. <i>Variable Dependiente</i>	19
2. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	20
2.1. Enfoque de la investigación.....	20
2.2. Nivel de investigación.....	20
2.3. Diseño de la investigación.....	20
2.4. Tipo de estudio.....	21

2.4.1.	<i>Investigación Bibliográfica</i>	21
2.4.2.	<i>Investigación de Campo</i>	21
2.5.	Población y Muestra	21
2.5.1.	<i>Población</i>	21
2.5.2.	<i>Muestra</i>	22
2.5.2.1.	<i>Estratificación de la muestra</i>	22
2.6.	Métodos Técnicas e Instrumentos de Investigación	23
2.6.1.	<i>Métodos de Investigación</i>	23
2.6.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	23
2.6.3.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	24
2.6.4.	<i>Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach</i>	24
3.	CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
3.1.	Resultados del diagnóstico situacional del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”	26
3.1.1.	<i>Resultados de la encuesta bajo la Norma ISO 11620:2014</i>	27
3.1.1.1.	<i>Resultados de los datos personales</i>	27
3.1.1.2.	<i>Resultados del cuestionario</i>	32
3.1.2.	<i>Comprobación de hipótesis</i>	49
3.1.3.	<i>Discusión de resultados</i>	52
3.2.	Propuesta de mejora	53
3.2.1.	<i>Modelo estructural para la propuesta de mejora</i>	53
3.2.2.	<i>Diagnóstico situacional mediante Análisis FODA</i>	54
3.2.2.1.	<i>Matriz de factores Internos - MFI</i>	55
3.2.2.2.	<i>Matriz de Factores Externos -MFE</i>	56
3.2.2.3.	<i>Matriz de Correlación de Estrategias DAFO</i>	58
3.2.3.	<i>Plan de mejora basado en estrategias</i>	59
3.2.3.1.	<i>Objetivos Estratégicos</i>	64
3.2.3.2.	<i>Objetivos estratégicos F.O.</i>	64
3.2.3.3.	<i>Objetivos estratégicos F.A.</i>	67
3.2.3.4.	<i>Objetivos estratégicos D.O.</i>	72
3.2.3.5.	<i>Objetivos estratégicos D.A.</i>	75
3.2.4	<i>Matriz del plan basado en objetivos estratégicos</i>	78
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES	86
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1-1: Funciones de la evaluación de calidad en centros de documentación.....	7
Tabla 2-1: Normas ISO para servicios documentales.....	8
Tabla 3-1: Recursos, acceso e infraestructura	12
Tabla 4-1: Uso	12
Tabla 5-1: Eficiencia.....	13
Tabla 6-1: Potencial y desarrollo	13
Tabla 7-1: Fases de un plan de mejora	15
Tabla 1-2: Población objeto de estudio	21
Tabla 2-2: Muestra estratificada a los elementos objeto de estudio	22
Tabla 3-2: Determinación de la consistencia interna del método Alfa de Cronbach	25
Tabla 1-3: Indicadores seleccionados para la evaluación.....	26
Tabla 2-3: Sexo.....	27
Tabla 3-3: Facultad o dependencia a la que pertenece	28
Tabla 4-3: Tipo de usuario.....	29
Tabla 5-3: Con que frecuencia acude a la biblioteca.....	30
Tabla 6-3: Horario utiliza los servicios de la biblioteca	31
Tabla 7-3: La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso	32
Tabla 8-3: Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.....	33
Tabla 9-3: El espacio es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.	34
Tabla 10-3: Número de empleados de la biblioteca	35
Tabla 11-3: La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso	36
Tabla 12-3: El sistema de préstamo de libros es rápido	37
Tabla 13-3: La cantidad de libros en físico y electrónicos satisface necesidades	38
Tabla 14-3: Visitas a la Biblioteca en relación con la población destinataria.....	39
Tabla 15-3: Actos organizados de orientación para servicios de biblioteca.....	40
Tabla 16-3: Cursos de orientación para el adecuado uso de servicios de biblioteca.....	41
Tabla 17-3: Espacios adecuados para el estudio en grupo	42
Tabla 18-3: Espacios adecuados para el trabajo individual.....	43
Tabla 19-3: Espacios equipados con medios tecnológicos.....	44

Tabla 20-3: Conocimiento y capacidad del personal.....	45
Tabla 21-3: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas.....	46
Tabla 22-3: El personal muestra conocimiento y guía el acceso.....	47
Tabla 23-3: Conocimiento del personal en la organización del material bibliográfico. 48	
Tabla 24-3: Resultados agrupados de la encuesta aplicada.....	49
Tabla 25-3: Matriz de frecuencias observadas	51
Tabla 26-3: Matriz de contingencias esperadas.....	51
Tabla 27-3: Valor de Chi Cuadrado (x^2) de la tabla	51
Tabla 28-3: Prueba de Chi Cuadrado.....	52
Tabla 29-3: Fases de un plan de mejora	53
Tabla 30-3: Análisis FODA.....	54
Tabla 31-3: Equivalente de la puntuación	55
Tabla 32-3: Matriz EFI.....	55
Tabla 33-3: Matriz EFE.....	56
Tabla 34-3: Matriz de correlación de estrategias.....	58
Tabla 36-3: Ficha de procesos propuesta N°1 – Selección y adquisición.....	60
Tabla 36-3: Ficha de procesos propuesta N°2 – Préstamo de libro.....	61
Tabla 37-3: Ficha de procesos propuesta N°3 - Difusión de Recursos y Servicios	62
Tabla 38-3: Ficha de procesos propuesta N°4 – Atención al Usuario.....	63
Tabla 39-3: Presupuesto Anual objetivo estratégico FO-1.....	65
Tabla 40-3: Presupuesto para el desarrollo de los indicadores de servicio	67
Tabla 41-3: Tiempo destinado para las capacitaciones en 1 año.....	68
Tabla 42-3: Presupuestos designando a las capacitaciones en 1 año.....	69
Tabla 43-3: Presupuestos designando por área.....	71
Tabla 44-3: Presupuesto considerado para conversatorio sobre normativa.....	73
Tabla 45-3: Presupuesto asignado en el desarrollo de indicadores	74
Tabla 46-3: Presupuesto asignado en el spot publicitario	76
Tabla 47-3: Presupuesto para efectuar convenios colaborativos con Centros de D.....	77
Tabla 48-3: Matriz del plan de mejora basado en objetivos estratégicos	79

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1-1: Aspectos valorativos de la Norma ISO 11620:2014	10
Figura 2-1: Matriz de Análisis FODA.....	16
Figura 3-1: Matriz de Análisis FODA.....	17
Figura 1-3: Mapa de procesos propuesto para el CDR “Juan Bautista Vásquez”	59
Figura 2-3: Flujograma de procesos propuesto N°1 – Selección y adquisición.....	60
Figura 3-3: Flujograma de procesos propuesto N°2 – Préstamo de libro.....	61
Figura 4-3: Flujograma de procesos propuesto N°3 – Difusión de recursos y servicios	62
Figura 5-3: Flujograma de procesos propuesto N°4 – Atención al Usuario.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Sexo.....	27
Gráfico 2-3: Facultad o dependencia a la que pertenece	28
Gráfico 3-3: Tipo de usuario.....	29
Gráfico 4-3: Con que frecuencia acude a la biblioteca.....	30
Gráfico 5-3: Horario utiliza los servicios de la biblioteca.....	31
Gráfico 6-3: La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso.....	32
Gráfico 7-3: Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios..	33
Gráfico 8-3: El espacio es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.	34
Gráfico 9-3: Número de empleados de la biblioteca	35
Gráfico 10-3: La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso...	36
Gráfico 11-3: El sistema de préstamo de libros es rápido	37
Gráfico 12-3: La cantidad de libros en físico y electrónicos satisface necesidades	38
Gráfico 13-3: Visitas a la Biblioteca en relación con la población destinataria	39
Gráfico 14-3: Actos organizados de orientación para servicios de biblioteca.....	40
Gráfico 15-3: Cursos de orientación para el adecuado uso de servicios de biblioteca..	41
Gráfico 16-3: Espacios adecuados para el estudio en grupo	42
Gráfico 17-3: Espacios adecuados para el trabajo individual.....	43
Gráfico 18-3: Espacios equipados con medios tecnológicos.....	44
Gráfico 19-3: Conocimiento y capacidad del personal.....	45
Gráfico 20-3: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas.....	46
Gráfico 21-3: El personal muestra conocimiento y guía el acceso.....	47
Gráfico 22-3: Conocimiento del personal en la organización del material bibliográfico	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Modelo de lista de cotejo

Anexo B: Captura de pantalla del medio digital utilizado para la recolección de datos

Anexo C: Base de datos Software estadístico SPSS 25

Anexo D: Principales estadísticos de la muestra estudiada

Anexo E: Tabla de Chi Cuadrado (χ^2)

Anexo F: Evidencia fotográfica

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en evaluar y mejorar la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca. La población objeto de estudio ascendió a 15,677 personas, por lo cual se requirió del cálculo de una muestra que alcanzó a 375 compuesta por 16 docentes, 1 funcionario de biblioteca y 358 estudiantes legalmente matriculados al I periodo ordinario 2020. Las técnicas utilizadas fueron la observación directa y encuesta. Los resultados destacan la necesidad de brindar un servicio de calidad al usuario, por lo que la mayoría de los encuestados manifiestan la necesidad de gestionar de mejor manera la disponibilidad de asientos, a más de mantener una cantidad ideal de libros en físico y electrónicos, tomando en cuenta que las visitas son numerosas indistintamente de la hora y día de la semana. Se concluye que la institución requiere de orientación para brindar un buen servicio a los usuarios. Se recomienda la aplicación de la presente propuesta de mejora como forma de ejercer una adecuada gestión de las actividades y facilitar por tanto la gestión táctica y estratégica, en el marco de la globalización y competitividad organizacional, sirviendo como herramienta que enfrente las innovaciones administrativas, garantizando la calidad en el servicio bibliotecario y el uso de adecuado de los recursos que garanticen la sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo.

Palabras claves: <GESTIÓN> <CALIDAD DE SERVICIO> <ATENCIÓN AL USUARIO> <CENTRO DE DOCUMENTACIÓN> <CUENCA (CANTÓN)>.



1396-DBRA-UPT-2021


2021-07-16

ABSTRACT

This research focused on evaluating and improving the quality of services at the Regional Documentation Center "Juan Bautista Vázquez" in the Cuenca University. The population under study amounted to 15,677 people, which required the calculation of a sample of 375, composed of 16 teachers, 1 library staff member and 358 students legally enrolled in the first regular period of 2020. Techniques used were direct observation and survey. The results highlight the need to provide a quality service to the user, so most of the respondents expressed the need to better manage the availability of seats, besides maintaining an ideal number of physical and electronic books, considering that there are many visits, regardless of the time and day of the week. We concluded that the institution requires guidance to provide an excellent service to users. Implementing this improvement proposal recommends exercising an adequate management of activities and thus facilitate tactical and strategic management, within the framework of globalization and organizational competitiveness, serving as a tool to face administrative innovations, ensuring the quality of library service and the adequate use of resources to ensure sustainability in the short, medium, and long term.

Keywords: <MANAGEMENT> <SERVICE QUALITY> <USER SERVICE> <CUSTOMER CARE><DOCUMENTATION CENTER> <BASIN (CANTON)>.

LEONARDO
EFRAIN CABEZAS
AREVALO



Firmado
digitalmente por
LEONARDO EFRAIN
CABEZAS AREVALO

INTRODUCCIÓN

En la actualidad un centro de documentación universitario se visualiza así misma como un ente activo, que forma parte importante de la institución a la que pertenece (Díaz, 2017). En el marco de los avances tecnológicos y la avalancha de recursos informativos en diversos soportes, la biblioteca universitaria está inmersa en una actividad constante de mejora y mantenimiento de la calidad de sus servicios.

De esta manera la evaluación de la calidad de servicios en bibliotecas utilizando estándares de calidad, constituye una herramienta valiosa de información que va a permitir desarrollar o mejorar sus servicios; en base a los resultados del diagnóstico realizado (Claudio & López, 2020). La aplicación de este conocimiento va a incidir en la satisfacción de toda la comunidad de usuarios.

En vista de lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo general evaluar y mejorar la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, para lo cual se empleó un cuestionario estructurado bajo la Norma ISO 11620:2014, en donde se busca tener en cuenta el contexto y el entorno en los cuales se relacionan las percepciones de los usuarios, permitiendo a su vez expresar correspondientes hallazgos y/o resultados del análisis realizado. Finalmente se comprobó la hipótesis de estudios mediante la prueba de Chi-Cuadrada (χ^2) y se establecerá el nivel de fiabilidad de la lista de cotejo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para el desarrollo de la investigación se lo ha dividido en tres (3) capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: En cuanto a este capítulo, constituye el marco teórico referencial que se compuso de: antecedentes investigativos inherentes al tema de investigación, fundamentación teórica la cual trata sobre información literaria necesaria para el desarrollo del estudio, el marco conceptual que integra términos manejados en el documento y finalmente se presenta la hipótesis de estudio.

Capítulo II: En este capítulo se expuso el marco metodológico, mismo que estuvo compuesto por: modalidad de investigación, los tipos de investigación, la población y muestra a ser examinada, los métodos y técnicas a utilizarse para la recolección de la información e instrumentos que apoyan a la recopilación de la investigación.

Capítulo III: Corresponde al marco de resultados y su discusión, dentro del cual se hallan los hallazgos y/o resultados del análisis realizado. Así como la comprobación de la hipótesis de estudios mediante la prueba de Chi-Cuadrada (χ^2) y el respectivo establecimiento del nivel de fiabilidad de la lista de cotejo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Seguidamente, se presente la propuesta de mejora que servirá de guía hacia la búsqueda de la satisfacción del cliente

bajo parámetros de calidad. Finalmente se presentan las debidas conclusiones y recomendaciones de manera que el lector pueda evidenciar el cumplimiento del objetivo del trabajo y a qué resultados se llegó luego del proceso investigativo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes Investigativos

Luego de haber revisado varios trabajos de titulación, libros y revistas indexadas que hablan sobre la evaluación y calidad de servicios bibliotecarios, se puede mencionar los siguientes antecedentes investigativos, que son la base fundamental del tema objeto de investigación, puesto destacan las pautas para recopilar y conocer información trascendental relacionada al tema investigativo y las variables que han sido propuestas.

Díaz (2017) en su trabajo investigativo que asumió como objetivo analizar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) y el cumplimiento de los indicadores según el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), empleó una metodología asentada en un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que parte de un problema existente y actual de característico interés para la biblioteca. La población objeto de estudio ascendió a 1.608 estudiantes y 75 docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la UTA. Los resultados evidencian que se debe plantear herramientas administrativas que se adapte a la realidad de la biblioteca de la Facultad, tomando recomendaciones del CEAACES.

En el mismo sentido Villegas (2018) realizó una exploración similar con el fin de diseñar un sistema de gestión documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La sistemática utilizada fue realizada en base a los procesos metodológicos, determinados por la investigación científica, que permitieron el logro de los objetivos trazados, para luego contribuir con alternativas que direccionen a la solución de la problemática existente. La población de estudio estuvo conformada por docentes (130), trabajadores de la biblioteca (2) y estudiantes legalmente matriculados (3.000). Los resultados resaltan que, el 38% de los usuarios encuestados exteriorizaron que los servicios que presentemente presta la biblioteca no están cumpliendo sus expectativas, evidenciando información relevante acerca de los niveles de calidad que cuentan los servicios que ofrece este espacio. Adicionalmente, se detecta la importancia de conseguir calidad de los servicios que se presta en la biblioteca, para su sustento a corto, mediano y el largo plazo.

Zambrano & Alcívar (2019) ejecutaron un estudio con el fin de evaluar la calidad de servicios que brinda la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí (UTM). Para lo cual se analizó la calidad de servicios de la Biblioteca Central. La metodología que se empleó fue el método bibliográfico, y el enfoque cualitativo y cuantitativo, para la

investigación, se ejecutaron encuestas semiestructuradas a los usuarios que frecuentemente visitan la Biblioteca Central y entrevista al Director de la misma. Los resultados revelaron que la asistencia de los estudiantes a la biblioteca es numerosa y en lo que se refiere a la calidad de los servicios, los usuarios manifiestan globalmente que el servicio es muy bueno con un 48% ya que han sido valorados positivamente en la rapidez de atención, por otro lado, un factor primordial es el personal puesto que este, inspira confianza y muestra una buena disposición para atender.

Finalmente, Claudio & López (2020) desarrollaron una investigación con el objetivo de evaluar la calidad de servicio percibido por los docentes y estudiantes de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) en el período septiembre 2019 a febrero 2020. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo; como instrumento se utilizó el cuestionario LibQual, considerando veinte y dos (22) ítems con una escala de evaluación del uno (1) al nueve (9). Se valoraron tres (3) dimensiones: i) Valor afectivo del servicio (atención que brinda el personal), ii) Biblioteca como espacio (percepción del ambiente físico), y iii) Control de información (disponibilidad de los recursos físicos y virtuales). Posteriormente, se aplicó una lista de cotejo de forma presencial a los estudiantes y docentes. Los resultados del análisis identificaron que las tres dimensiones tienen un nivel de superioridad negativo, lo que expone que la calidad del servicio en biblioteca no es superior al mínimo esperado y mucho menos al deseado, lo que implica el planteamiento de posibles planes de mejora.

En atención a lo antes expuesto, se concluye que la la calidad de servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca constituye una herramienta meritoria para la toma de decisiones, puesto que la gestión documental es un conjunto de actividades intrínsecamente relacionadas que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, conservación, acceso y difusión de documentos. Por lo tanto, se puede decir que una eficiente calidad en el servicio ayudará de forma significativa a desarrollar una propuesta de mejora de la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”, de la Universidad de Cuencapara, para de esta manera brindar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades y exigencias de los usuarios.

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Calidad

La Real Academia Española (RAE), determina que la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite calificar su valor. Por otra parte, igualmente la define como la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas que satisfagan necesidades (RAE, 2014).

Según Pucha, et al., (2019) la calidad es el grado de satisfacción que brindan las características de un producto, sea este bien o servicio, para satisfacer las necesidades y exigencias del consumidor y agrado para el usuario. Cabe recalcar que la familia de las normas ISO 9000 abarca aspectos relacionados a la gestión de calidad y contiene estándares que proporcionan orientación para las empresas. Según la norma de ISO 9001:2015, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos y exigencias que son expectativas o necesidades implícitas u obligatorias (ISO, 2015). En la misma línea Larios & González (2017) expresan que un producto de calidad es aquel que cumple las expectativas del usuario, tomando en cuenta que, si un producto no cumple todas las expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, ya que no ejecuta exactamente lo que él quería o deseaba.

Con base en las citas antes expuestas se puede concluir que la calidad es estimada como un criterio para las organizaciones donde debería ser analizado y medido después de suministrar un producto, sea este bien o servicio. Por esta razón, en esa época nació el término “no conformidad”, el cual hace referencia a los productos que, al terminar su proceso de creación, no cumplían los criterios generales para su comercialización.

1.2.2. Calidad de servicios

El servicio se centra en servir y satisfacer las necesidades del usuario. La calidad en el servicio está destinado a cuidar los intereses de los usuarios. Por otro lado, medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio o bien que recibieron, permite enérgicamente evaluar a profundidad al personal de atención y motivarlos a mejorar continuamente la prestación de los servicios (Leyva, 2018).

Según Betancourt, et al., (2014) la calidad en los servicios es de mucha importancia puesto que se pueden encontrar oportunidades de mejora que ayuden a instruirse de la experiencia con los usuarios, es decir analizar las contestaciones de los usuarios, tomando medidas de cambios que solucionen las grandes inquietudes del servicio prestado. En la misma línea Díaz (2017) destaca que los servicios de calidad ofrecen información confiable de cualquier actividad realizada por la organización, para así convertirlo en un servicio eficaz y que el usuario consiga un alto nivel de satisfacción y cumplir con los resultados esperados.

En atención a las citas antes expuestas se puede decir que la calidad en el servicio reside en el resultado del contacto entre la organización y el usuario, por lo que se considera su medición de trascendental importancia, puesto que al tomar medidas preventivas o correctivas se transita hacia alcanzar la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito a corto, mediano y largo plazo.

1.2.3. Calidad en servicios en centros de documentación

El papel de los centros de documentación de hoy en día es servir y orientar a la comunidad interesada hacia la información pertinente con planes, programas y talleres, que le permita el acceso sistemático a la información, como son el uso del catálogo en línea, acceso a bases de datos y libros electrónicos, herramientas de búsqueda para investigadores, creación de bibliografías, entre otros (Claudio & López, 2020). Por lo tanto, los usuarios se encuentran continuamente en la búsqueda de conocimiento, por lo que el personal de la biblioteca debe tener pleno dominio del manejo de la información y los recursos tecnológicos (Zambrano & Alcívar, 2019).

Según Villegas (2018) trabajar con calidad en los centros de documentación significa sobre todo investigar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios, en otras palabras es tener la capacidad para poder actuar según los resultados, prestando un buen servicio, por lo tanto, es responsabilidad la biblioteca garantizar la disponibilidad de información para el desarrollo del estudio, investigación, docencia, entre otras.

1.2.4. Evaluación de la calidad

En términos generales, se entiende por evaluación al proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio sostenido en información o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados (Pucha, Muyulema, Burgos, & Buenaño, 2019). Este proceso pone de notoriedad las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa (Leyva, 2018). La evaluación permite conseguir información fiable para la toma de decisiones en las tareas concernientes con el desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios de información. Por lo tanto, la evaluación es una herramienta de toma de decisiones (Larios & González, 2017).

La evaluación, según la Norma ISO 9001: 2015 es la estimación sistemática de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación. A su vez, la norma, define los siguientes conceptos:

- Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que procuraba conseguir.
- Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo el uso de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

Según Villegas (2018) los objetivos primordiales de la evaluación de calidad en las unidades de información son: i) proporcionar el máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente; ii) examinar el cumplimiento de los programas de actuación actuales y iii) planificar el futuro del

servicio en cuestión. Sirve, además, para asegurarnos que nos mantenemos a niveles logrados tras ciclos de mejora.

1.2.4.1. Funciones de la evaluación de la calidad

Según Claudio & López (2020) entre las funciones de la evaluación de la calidad en centros de documentación se encuentran:

Tabla 1-1: Funciones de la evaluación de calidad en centros de documentación

No.	Funciones	Característica
1	Planificación	Es un medio para estar al tanto de que se está consiguiendo y establecer objetivos
2	Comunicación	Ayuda a explicar el rendimiento obtenido o la situación en que se encuadra una entidad.
3	Anticipación y resolución de problemas	Identificar áreas problemáticas y problemas antes que surjan.
4	Toma de decisiones	A partir de datos pertinentes, se procede a cada decisión y poder prever los resultados de las decisiones tomadas.
5	Control del progreso	Progresivo cumplimiento de los objetivos propuestos.
6	Justificación de la asignación de recursos.	Los recursos presupuestados.

Fuente: (Claudio & López, 2020)

Elaborado por: Nube Salto, 2020.

1.2.5. Métodos de evaluación de la calidad

Para Pucha, et al., (2019) los métodos de evaluación pueden ser subjetivos y objetivos:

- La evaluación subjetiva se fundamenta en opiniones de los usuarios, nos dice lo que la gente piensa de un servicio. Los métodos más habituales para proceder a una evaluación subjetiva son las entrevistas, las encuestas, lista de cotejo, los grupos de discusión.
- La evaluación objetiva busca mejorar un servicio y para ello no es suficiente basarse en opiniones personales. Se trata de una evaluación analítica y diagnóstica.

Para la evaluación objetiva es necesaria la medición. La medición es el proceso por el cual se asignan números para describir algún objeto o fenómeno de una manera normalizada. Por tanto, una lista de chequeo enmarcada en los 10 puntos de la Norma ISO 9001: 2015 se convierte en una técnica estratégica hacia medir los niveles de cumplimiento de los puntos establecidos. Adicionalmente la estadística sigue siendo necesaria pero además nos interesan aspectos como la

relacion, correlacion y dispersion de los datos recolectados (Pucha, Muyulema, Burgos, & Buenaño, 2019).

1.2.6. Normas ISO para servicios documentales

Se han diseñado las siguientes normas ISO especialmente para bibliotecas:

Tabla 2-1: Normas ISO para servicios documentales

No.	Normas	Característica
1	ISO 7154:1983	Documentación - Principios de presentación bibliográficas.
2	SO 5123:1984	Documentación – Encabezamiento de materia de microfichas de monografías y publicaciones seriadas.
3	ISO 4087:2005	Micrográficos - microfilmación de periódicos con fines de archivo en microfilm de 35 mm.
4	ISO 9230:2007	Información y Documentación - Determinación de índices de precios de medios impresos y electrónicos adquiridos por las bibliotecas.
5	ISO/TR 28118:2009	Información y Documentación - Indicadores de rendimiento para las bibliotecas nacionales.
6	ISO 2146:2010	Información y Documentación - Los servicios de registro para bibliotecas y organizaciones afines.
7	ISO 15511:2011	Información y Documentación – Identificador estándar internacional para bibliotecas y organizaciones afines (ISIL)
8	ISO/TR 11219:2012	Información y Documentación - Condiciones cualitativas y estadísticas básicas para la construcción de bibliotecas - Espacio, función y diseño.
9	ISO/TR 14873:2013	Información y Documentación -- Estadísticas y problemas de calidad para el archivo web.
10	ISO 10161-1:2014	Información y Documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Solicitud de préstamo interbibliotecario. Especificación del protocolo - Parte 1: Especificación del protocolo.
11	ISO 10161-1:2014	Información y Documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Solicitud de préstamo interbibliotecario Especificación del protocolo - Parte 2: Declaración de conformidad de implementación de protocolo.
12	ISO 11620:2014	Información y Documentación - Indicadores de rendimiento de la biblioteca.

13	SO 16439:2014,	Información y Documentación - Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.
14	ISO 18626:2014	Información y Documentación – Transacciones de préstamos interbibliotecarios.
15	ISO 21127:2014	Información y Documentación - Ontología de referencia para el intercambio de información de patrimonio cultural.
15	ISO 28560-1:2014	Información y Documentación - RFID en bibliotecas -- Parte 1: Elementos de datos y directrices generales para la implementación.
17	ISO 28560-2:2014	Información y Documentación - RFID en bibliotecas -- Parte 2: Introducción de los elementos de datos RFID basado en normas de la ISO / IEC 15962.
18	ISO 28560-3:2014	Información y Documentación - RFID en bibliotecas -- Parte 3: Codificación de longitud fija.
19	ISO/TS 28560-4:2014	Información y Documentación -- RFID en bibliotecas -- Parte 4: Introducción de elementos de datos basado en la norma ISO / IEC 15962 en una etiqueta RFID con memoria de particiones.
20	ISO/IEC 18046-4:2015	Tecnología de la Información - Métodos de prueba de rendimiento del dispositivo de identificación por radiofrecuencia - Parte 4: Métodos de ensayo para el desempeño de RFID en bibliotecas.
21	ISO 10160:2015	Información y Documentación -- Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Nube Salto, 2020

1.2.7. Evaluación de los servicios documentales según la Norma ISO 11620:2014

La Norma ISO 11620:2014 presenta un modelo que refiere a la evaluación en bibliotecas sea cual fuera su tipo. Su objetivo principal es iniciar la utilización de indicadores de rendimiento y contribuir de forma significativa a un mejor conocimiento de las formas correctas de medición del mismo (ISO 11620:2014).

La norma ISO 11620:2014, titulada Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario, nació en 1998 con el fin de proporcionar un método sistemático de evaluación de cualquier tipo de biblioteca, mediante el establecimiento de una serie de indicadores de rendimiento, suministrados de su propio nombre, definición y descripción.

1.2.7.1. Aspectos valorativos de la Norma ISO 11620:2014

La norma posee las siguientes características, según Gaminde, Martínez-Hervás & Yúfera (2014) exterioriza un lenguaje común con definiciones estandarizadas internacionalmente y, además, la definición del indicador, su objetivo y la estructura de cálculo de los indicadores (numerador y denominador).

La estructura de los indicadores hace más sencilla la ejecución del proceso de evaluación al poseer términos específicos y consistenentemente definidos.

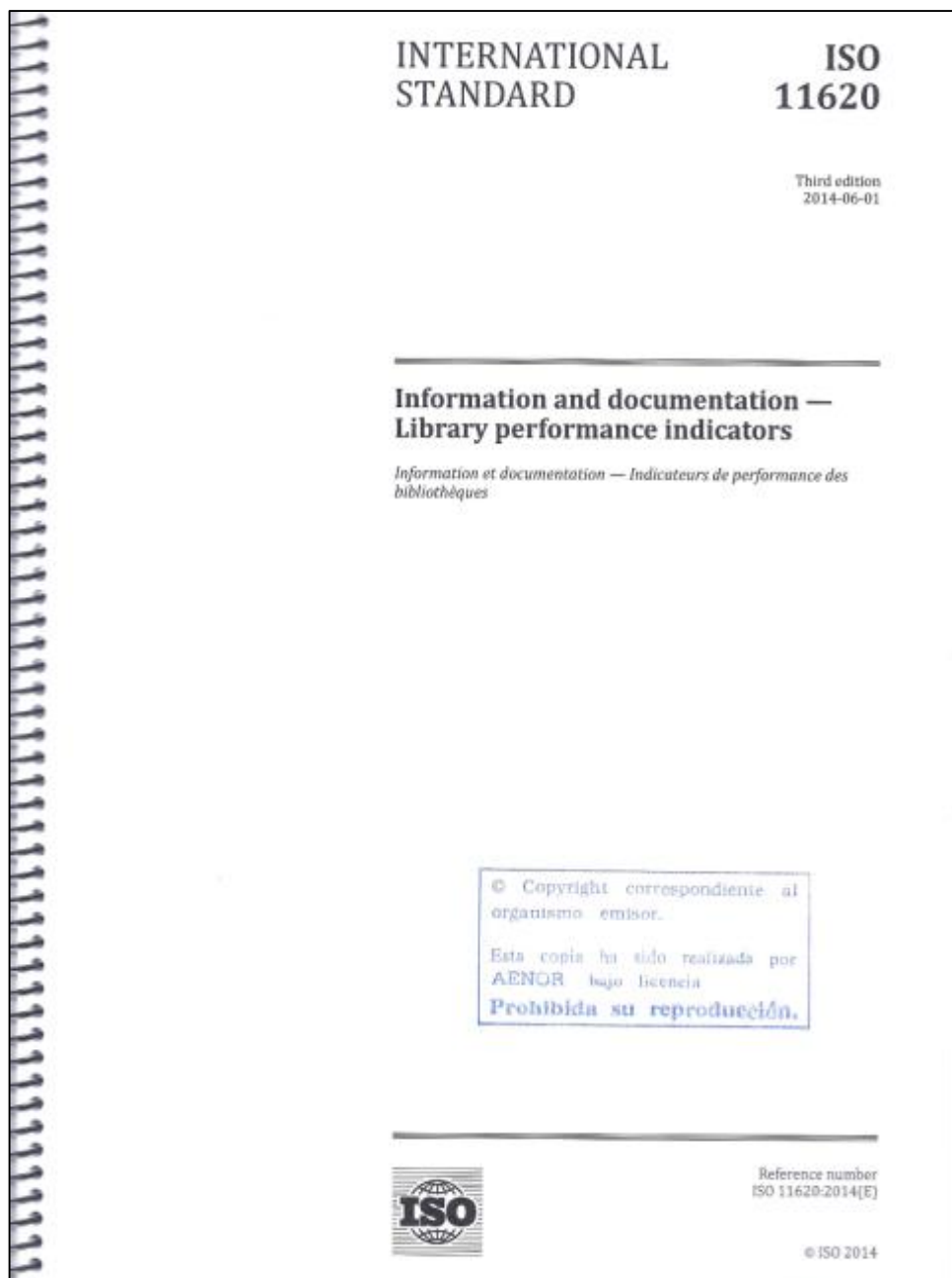


Figura 1-1: Aspectos valorativos de la Norma ISO 11620:2014

Fuente: Norma ISO 11620:2014

1.2.7.2. Estructura de la Norma ISO 11620:2014

La Norma ISO 11620:2014 es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países. Sin embargo, no todos los indicadores de rendimiento son aplicables. Las limitaciones a la aplicabilidad de los indicadores de desempeño individuales se especifican en la cláusula de alcance de la descripción de cada indicador. En este sentido la norma ISO 11620:2014 está conformada de forma estructurada por el siguiente contenido documental:

1. Alcance, presenta información general sobre los indicadores de rendimiento y como estos deben ser aplicados a una biblioteca.
2. Términos y definiciones, ofrece un listado de cuarenta y siete (47) términos conexos a los indicadores y su significado.
3. Criterios y marco descriptivo, describe de qué manera está estructurado el indicador:
 - Nombre, cada indicador presenta un nombre único.
 - Objetivo, debe estar relacionado a un servicio, actividad, o al uso de recursos para ser evaluados.
 - Alcance, refiere sobre el tipo de biblioteca donde los indicadores pueden ser aplicados
 - Definición del indicador, explica el significado de cada indicador.
 - Método, describe el procedimiento para calcular el resultado de acuerdo a una fórmula.
 - Interpretación y factores que afectan el indicador, detalla información de cómo debe analizarse los resultados obtenidos.
 - Fuentes, informa si el indicador ha tenido modificaciones.
4. Usos de los indicadores de desempeño, explica la selección y limitaciones que conlleva la aplicación de los indicadores.
5. Anexos A y B, el anexo A está conformado por una tabla general donde se agrupan los indicadores de acuerdo a cada área. En el anexo B, se detalla la definición, objetivo, metodología y fuente de cada indicador.

Este modelo, está dividido en cuatro áreas:

- a) recursos, acceso e infraestructura,
- b) uso
- c) eficiencia y
- d) potencial y desarrollo, cada uno de ellos posee indicadores de rendimiento, en total son cincuenta y uno (51).

- a) **Recursos, acceso e infraestructura**, mide la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios que la biblioteca posee.

Tabla 3-1: Recursos, acceso e infraestructura

1 Recursos, Acceso e Infraestructura
1.1 Colección
1.1.1 Disponibilidad de títulos solicitados
1.1.2 Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección
1.1.3 Porcentaje de accesos simultáneos (a bases de datos y recursos electrónicos en general) fallidos
1.1.4 Número de documentos digitalizados por cada 1000 documentos de la colección
1.1.5 Porcentaje de publicaciones de la propia institución que son accesibles a través del repositorio institucional
1.2 Acceso
1.2.1 Corrección en la colocación en estanterías
1.2.2 Tiempo medio en localizar y servir documentos conservados en depósitos cerrados
1.2.3 Tiempo de respuesta (rapidez) del préstamo interbibliotecario
1.2.4 Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario servidas con éxito
1.2.5 Tiempos de respuesta en la atención de preguntas de referencia
1.2.6 Porcentaje de materiales raros que están accesibles desde catálogos en la web
1.2.7 Porcentaje de la colección de materiales raros en condiciones de conservación estables
1.2.8 Porcentaje de materiales raros que necesitan tratamientos especiales de preservación o conservación y que han recibido ese tratamiento
1.3 Instalaciones
1.3.1 Área de la biblioteca destinada a usuario, per cápita
1.3.2 Puestos para usuario, per cápita
1.3.3 Horas de apertura ofertada en relación con las horas demandadas
1.3.4 Porcentaje de espacio de almacenamiento en condiciones ambientales apropiadas
1.4 Planilla de personal
1.4.1 Número de empleados, per cápita

Fuente: ISO 11620:2014

Elaborado por: Nube Salto, 2020

- b) **Uso**, mide el uso de los recursos y servicios

Tabla 4-1: Uso

2 Uso
2.1 Colección
2.1.1 Rotación de la colección
2.1.2 Préstamo en relación con el número de usuarios
2.1.3 Porcentaje de colección no utilizada
2.1.4 Número de descargas en relación con el número de usuarios
2.1.5 Número de descargas en relación con los documentos digitalizados
2.2 Acceso
2.2.1 Números de visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca
2.2.2 Porcentaje de usuarios externos (individuos que han hecho uso de la biblioteca y que no pertenecen a la población destinataria a la que presta servicio)
2.2.3 Porcentaje de préstamos a usuarios externos
2.2.4 Asistencia a actos organizados por la biblioteca en relación con el número de usuarios
2.2.5 Asistencia a cursos de formación organizados por la biblioteca en relación con el número de usuarios
2.3 Instalaciones
2.3.1 Tasas de ocupación de puestos para usuario
B.2.4 General
2.4.1 Porcentaje alcanzado de la población destinataria
2.4.2 Grado de satisfacción de los usuarios respecto del conjunto de los servicios ofertados
2.4.3 Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de referencia e información bibliográfica (predisposición a volver a utilizar el servicio)

Fuente: ISO 11620:2014

Elaborado por: Nube Salto, 2020

c) **Eficiencia**, mide la utilización de los recursos y servicios

Tabla 5-1: Eficiencia

3 Eficiencia
3.1 Colección
3.1.1 Coste de la colección en relación con su uso
3.1.2 Coste de las adquisiciones en relación con el uso de la colección
3.1.3 Coste por descarga
3.2 Acceso
3.2.1 Tiempo medio de las adquisiciones de documentos
3.2.2 Tiempo medio en el proceso técnico de los documentos
3.3 Plantilla de personal
3.3.1 Proporción del personal destinado en servicios con atención a usuarios
3.3.2 Adecuación en respuestas en servicio de referencia (calidad percibida)
3.3.3 Coste de las adquisiciones en relación con el coste del personal
3.3.4 Productividad del personal destinado a servicios de préstamo y suministro de documentos
3.3.5 Coste de personal por título catalogado
3.4 General
3.4.1 Coste total por usuario
3.4.2 Coste por visita

Fuente: ISO 11620:2014

Elaborado por: Nube Salto, 2020

d) **Potencial y desarrollo**, miden los inputs relacionados a los servicios de una biblioteca, asimismo la financiación para su desarrollo.

Tabla 6-1: Potencial y desarrollo

4 Potencial y desarrollo
4.1 Colección
4.1.1 Porcentaje de gasto invertido en la colección electrónica
4.2 Plantilla de personal
4.2.1 Porcentaje de personal destinado a la provisión de servicios electrónicos
4.2.2 Número de horas de asistencia de los empleados a cursos de formación, en relación con el número de empleados
4.2.3 Porcentaje de tiempo de personal dedicado a formación
4.2.4 Porcentaje de plantilla destinado a proyectos de cooperación y colaboraciones
4.3 General
4.3.1 Porcentaje de recursos económicos recibidos como ingresos especiales o ingresos generados por la propia biblioteca
4.3.2 Porcentaje de presupuesto (de la organización de la que depende la biblioteca) destinado a la biblioteca

Fuente: ISO 11620:2014

Elaborado por: Nube Salto, 2020

1.2.8. *Fundamentación legal de la gestión documental en el Ecuador*

Los siguientes son documentos oficiales y vigentes en la actualidad en los cuales se fundamenta la gestión documental a nivel nacional:

En primer lugar, el Art. 18 de la Constitución vigente postula el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a tener acceso libre a la información generada y/o manejada por instituciones públicas, colectivamente con el derecho al acceso libre de las tecnologías de la información y comunicación. Así mismo, la Carta Magna habla de que el patrimonio cultural e intangible de los pueblos está expresado en “*los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico,*

arqueológica, etnográfico o paleontológico. (...) las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Con base en estas consideraciones constitucionales, se debe resaltar la importancia y trascendencia de contar con sistemas de gestión documental en las instituciones públicas del Ecuador, que cubran las necesidades en investigación, tanto de los estudiantes de los diferentes centros educativos en las que se circunscriben los centros de documentación y bibliotecas, como de la población en general que se apoya de estas entidades para fundamentar sus conocimientos.

Por otro lado, según la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos establece claramente que el patrimonio del Estado ecuatoriano está constituido por la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal. Los tipos de documentos que se incluyen dentro del patrimonio mencionado comprenden los siguientes:

- Escritos manuscritos, dactilográficos o impresos; originales o copias;
- Mapas, planos, croquis y dibujos;
- Reproducciones fotográficas y cinematográficas;
- Material sonoro;
- Material cibernético;
- Otros materiales no especificados.

Adicionalmente, se puede citar el Objetivo N° 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida de Ecuador, documento que fundamenta afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas. El mencionado objetivo postula que el Estado ecuatoriano es responsable de velar por la garantía del acceso al patrimonio de los ciudadanos y ciudadanas en su conjunto. En este marco, la Constitución manifiesta de manera expresa que: *“las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 21). El patrimonio cultural relaciona, por una parte, el patrimonio inmaterial, que comprende las lenguas, las tradiciones, los usos y otras formas de expresión colectiva y, por otra parte, el patrimonio material, que incluye tanto a las creaciones culturales, edificaciones, monumentos, espacios y conjuntos urbanos, como a las colecciones, archivos, bibliotecas y museos.

1.2.9. Modelo estructural para un plan de mejora

Según Yépez-Moreira, et al., (2019) un plan de mejoramiento es el resultado sistemático de un conjunto de procedimientos, acciones y metas trazadas y orientadas de manera planeada, organizada, controlada y metodología desde las instituciones.

De acuerdo con Proaño-Villavicencio, et al., (2017) las fases a cumplir para elaborar un plan de mejora parte del descubrimiento las principales causas raíz de cada problema, aplicando técnicas y herramientas de análisis como el FODA y matrices priorizadas a fin de tomar decisiones en base de los objetivos estratégicos. Estos objetivos deben ser viables, comparables, flexibles, comprensibles y obligatorios. Se puede aplicar de dos (2) a cuatro (4) herramientas en cada fase, puesto que la repetitividad de información ocasiona una misma acción en forma consistente o proporcionar la misma información. La repetitividad de información ocasiona modelos robustos y de difícil entendimiento, por lo tanto, de las herramientas planteadas se deberá seleccionar la que se ajuste a la necesidad.

Tabla 7-1: Fases de un plan de mejora

No.	Fases	Actividades	Técnicas/Herramientas
1	Diagnostico Situacional	- Análisis de las causas del problema	1. Diagrama causa-efecto 2. Diagrama de Ishikawa 3. FODA 4. Diagrama de árbol 5. Matriz de Factores Internos (MFI) 6. Matriz de Factores Externos (MFE) 7. Matriz de Correlación de Estrategias DAFO
	Propuesta del plan	- Definir objetivos y resultados del análisis realizado en el punto 1. - Analizar las posibles soluciones - Establecer las líneas en acciones.	1. Lluvia de ideas 2. Diagrama de flujo 3. Matriz correlacional 4. Diagrama de comportamiento. 5. Matriz de objetivos estratégicos F.O. 6. Matriz de objetivos estratégicos F.A. 7. Matriz de objetivos estratégicos D.O. 8. Matriz de objetivos estratégicos D.O. 9. Cuadro de Mando Integral / Matriz de objetivos

Fuente: Proaño-Villavicencio, et al., (2017)
 Elaborado por: Nube Salto, 2020

1.2.9.1. Matriz de análisis FODA

La matriz de análisis DAFO o FODA, es una acreditada herramienta estratégica de análisis de la situación actual de una empresa. El principal objetivo de utilizar la matriz FODA en una organización de cualquier tamaño o actividad, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro (Proaño-Villavicencio, Gisbert-Soler, & Pérez-Bernabeu, 2017). Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: fortalezas (F), oportunidades (O), debilidades (D) y amenazas (A).



Figura 2-1: Matriz de Análisis FODA

Fuente: (Proaño-Villavicencio, Gisbert-Soler, & Pérez-Bernabeu, 2017)

1.2.9.2. Matriz de factores internos y externos

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MFI) es una herramienta que nos permite efectuar una evaluación interna de la administración de la organización, permitiendo analizar la efectividad de las estrategias aplicadas y conocer con detalle su impacto; intrínsecamente del instrumento nos permite evaluar las fortalezas (F) y debilidades (D) más relevantes en cada área y así formular estrategias que sean competentes a resolver, optimizar y reforzar los procesos internos (Gutiérrez, 2013).

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MFE) es una herramienta para ejecutar un diagnóstico situacional, que tolera efectuar un estudio de campo, accediendo a identificar y evaluar los diferentes factores externos como las oportunidades (O) y amenazas (A) que alcanzan

influir con el crecimiento y expansión de una marca, y así formular estrategias capaces de aprovechar las oportunidades y minimizar los peligros externos (Gutiérrez, 2013).

Es hora de atribuir una calificación a cada uno, la cual se divide en cuatro valores entre 1 y 4 a cada uno de los factores, a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la eficacia de las estrategias mientras que los pesos del paso 2 se basan en el sector o área (Proaño-Villavicencio, Gisbert-Soler, & Pérez-Bernabeu, 2017).

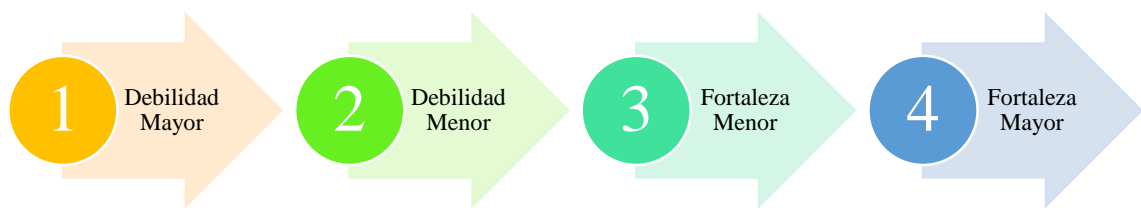


Figura 3-1: Matriz de Análisis FODA

Fuente: (Proaño-Villavicencio, Gisbert-Soler, & Pérez-Bernabeu, 2017)

1.3. Marco conceptual

Alfa de Cronbach.- permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Biblioteca. - espacio donde se salvaguarda y se conserva un registro cultural o documental del pasado y del presente (Zambrano & Alcívar, 2019).

Calidad. - capacidad que posee un producto, sea este bien o servicio, para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad (Pucha, Muyulema, Burgos, & Buenaño, 2019).

Chi Cuadrado (Ji cuadrado: χ^2)- postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población o muestra de estudio (Baena, 2017).

Documentación. – ciencia que radica en documentar, ésta se halla identificada por el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado; de acuerdo a esto consigue identificarse como una técnica instrumental y auxiliar, para lograr informar a numerosas personas sobre un tema en específico (Díaz, 2017).

Enfoque mixto de investigación.- es compuesto por un enfoque cualitativo que es un método usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, la hermenéutica, la interacción social, por otro lado, el enfoque cuantitativo coexistirá ya que se les otorgará un valor numérico a las

averiguaciones (técnica e instrumento) realizadas para su tabulación y posterior análisis estadístico.

Evaluación. - valor sistemático del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de diversos criterios relacionados a un conjunto de normas, leyes, reglamentos u otros parámetros de disposición (Leyva, 2018).

Gestión. - conjunto de acciones, o diligencias que consienten la realización de cualquier actividad o deseo bajo un correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización (Pucha, Muyulema, Burgos, & Buenaño, 2019).

Mejora. - perfeccionamiento de los productos o las personas en su estructura, estado o desarrollo (Larios & González, 2017).

Mejora continua. - enfoque para la mejora de procesos operativos de bienes o servicios que se basa en la necesidad de revisar continuamente los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros elementos que en conjunto permiten la optimización (Guananga-Díaz, et al., 2020).

Propuesta de mejora. - conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, entre otras (Díaz, 2017).

Servicios documentales. – conjunto de procesos y herramientas necesarias para organizar un flujo documental de una organización que permitirá tener acceso a la información de manera rápida y sencilla, lo que se traduce en una mejora en la toma de decisiones, reducción de costes y tiempos de respuesta, y por consiguiente el incremento en la productividad (Zambrano & Alcívar, 2019).

SPSS.- Software informático que soporta un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias administrativas y sociales (Pucha, Muyulema, Burgos, & Buenaño, 2019).

Usuarios. – son aquellos individuos que utilizan de manera habitual un producto, o servicio (Larios & González, 2017).

1.4. Hipótesis de estudio

Hipotesis Nula (H_0): La elaboración de una propuesta de mejora NO permitirá fortalecer calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca.

Hipotesis Alterna (H_a): La elaboración de una propuesta de mejora permitirá fortalecer calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca.

1.5. Variables

1.5.1. Variable Independiente

- Propuesta de mejora

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad de los servicios

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación a desarrollar se fundamentó en una modalidad con un enfoque cualitativo y cuantitativo que en conjunto forman un enfoque mixto, toda vez que permitió la comprensión de los fenómenos sociales y técnicos que originan los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios. El enfoque mixto permitió introducirse en el objetivo central de la investigación que es evaluar y mejorar la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, para lo cual se empleó un cuestionario estructurado bajo la Norma ISO 11620:2014, en donde se busca tener en cuenta el contexto y el entorno en los cuales se relacionan las percepciones de los usuarios, permitiendo a su vez expresar correspondientes hallazgos y/o resultados del análisis realizado. Finalmente se comprobó la hipótesis de estudios mediante la prueba de Chi-Cuadrada (χ^2) y se establecerá el nivel de fiabilidad de la encuesta mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.2. Nivel de investigación

Para la presente investigación se acudió a los niveles de investigación descriptivo y exploratorio:

- El estudio descriptivo, se aplicó puesto que se buscó llegar a conocer y describir las características o rasgos de los factores que influyen en la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, en este caso se describió información primaria y secundaria que ayudó el desarrollo de la investigación.
- El estudio exploratorio, se utilizó puesto que, normalmente, el objetivo es examinar un problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes, requiriéndose de información en cuanto a las variables de estudio como son propuesta de mejora (Variable Independiente) y calidad de los servicios (Variable dependiente).

2.3. Diseño de la investigación

La presente investigación recayó son un diseño no experimental, puesto que se recopiló información pertinente y consistente afín de describir las variables objeto de estudio y para analizar su incidencia e interrelación en un periodo de tiempo, es decir se estudió la información recolectada, para llegar a conocer y describir las características o rasgos de los factores que influyen en la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista

Vázquez” de la Universidad de Cuenca, sin manipular deliberadamente variables. La aplicación del diseño no experimental, se basó fundamentalmente en la observación directa de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlo.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió la recopilación y análisis de información textual de diferentes autores que hacen referencia al tema de investigación; además, se tomó en cuenta datos que existen en internet, documentales y otras investigaciones especializadas en calidad del servicio.

2.4.2. Investigación de Campo

Se aplicó la investigación de campo, puesto que este permitió establecer de forma sistemática un análisis de los hechos en el mismo lugar en que se producen, ya sea a través de diálogos con los usuarios y personal de la biblioteca, que acuden a esta dependencia, toda vez que de esta forma se puede conocer las inquietudes y necesidades que los usuarios tienen en cuando a la calidad del servicio en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población de estudio estuvo compuesta por seis cientos cincuenta (650) docentes, veinte y siete (27) personas de biblioteca debidamente distribuidos en sus diferentes áreas de trabajo y quince mil (15,000) estudiantes legalmente matriculados al I periodo ordinario 2020, que tienen relación con el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

Tabla 2-1: Población objeto de estudio

Estrato	Frecuencia	Porcentaje
Docentes	650	4.15%
Trabajador/Empleado de Biblioteca	27	0.17%
Estudiantes de grado matriculados al I Periodo ordinario - 2020	15,000	95.68%
Total	15,677	100%

Fuente: Universidad de Cuenca, 2020

Elaborado por: Nube Salto, 2020

2.5.2. Muestra

A razón de una población muy amplia, es necesario efectuar una muestra inferencial que disponga de un tamaño suficiente como para garantizar un análisis estadístico, siendo necesario aplicar la siguiente fórmula estadística de universo finito.

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Fuente: (Baena, 2017)

Donde:

n : Tamaño de la muestra

Z^2 : Nivel de confianza

N : Población

p : Variable negativa

q : Variable positiva

e : error

Remplazando se obtuvo:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (15,677)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(15,677 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{15,056,1908}{40,1504}$$

$n = 375$ Indagaciones a la población usuaria del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

2.5.2.1. Estratificación de la muestra

A continuación, se presenta la muestra estratificada, que exterioriza el número de averiguaciones a aplicar por estrato.

Tabla 1-2: Muestra estratificada a los elementos objeto de estudio

Estrato	Porcentaje	Frecuencia
Docentes	4.15%	16
Trabajador/Empleado de Biblioteca	0.17%	1
Estudiantes de grado matriculados al I Periodo ordinario - 2020	95.68%	358
Total	100%	375

Fuente: Universidad de Cuenca, 2020

Elaborado por: Nube Salto, 2020

2.6. Métodos Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1. Métodos de Investigación

Los métodos que se utilizó en la investigación son los siguientes:

- **Método Analítico.** - Contribuyó a resumir, describir, analizar, interpretar y presentar la información recogida, la misma que fue organizada de acuerdo a las necesidades estadísticas, de tal forma que se proporcionó respuestas valederas al problema planteado, conclusiones, recomendaciones sintetizadas en la redacción del informe final del trabajo investigativo.
- **Método Deductivo.** – Este método parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez. Bajo este contexto, se utilizó este método al evaluar y mejorar la calidad de servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, la misma que arrojó conclusiones particulares o específicas; las cuales permitió tener una visión más clara del problema y soluciones a generar.
- **Método Inductivo.** – Facilitó el alcance de conclusiones generales partiendo de aspectos particulares, lo cual conllevó a la obtención de conocimientos generales, por tal concepto se puede mencionar que este método permitió la obtención de datos particulares sobre los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, para posteriormente generalizar y someterlos a un análisis objetivo.
- **Método Correlacional.** - Este método de investigación está indicado para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables como en este caso la propuesta de mejora (Variable Independiente) y la calidad de servicios (Variable Dependiente). Este tipo de investigación no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento en los fenómenos sociales y técnicos que originan los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios.

2.6.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas empleadas para la recopilación de la información necesaria, fueron las siguientes:

- **Encuesta.** – se empleó esta técnica mediante el manejo de un cuestionario estructurado metódicamente bajo la Norma ISO 11620:2014, que se conformó por

preguntas cerradas, con el fin de conseguir información importante sobre las variables en cuestión y la situación actual del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

2.6.3. Instrumentos de Investigación

- **Cuestionario Norma ISO 11620:2014.** – Diseño de preguntas formuladas metódicamente para conseguir información primaria, importante sobre los fenómenos sociales y técnicos que originan los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios.

2.6.4. Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

El método de consistencia interna basado en el *Alfa de Cronbach* permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. El coeficiente *Alfa de Cronbach* es un modelo de consistencia interna, cuyo valor aceptable es a partir de 0,8 hasta 1,00. Bajo este entorno, la medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems: 1. - (N) Nunca, 2. - (AV) A veces, y 3.- (S) Siempre. A partir de los resultados obtenidos se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum Vi^2}{Vt^2} \right)$$

Fuente: (Gutiérrez, 2013).

Donde:

α = Coeficiente Alfa

k = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza Total

\sum = Símbolo sumatoria

En atención a lo anterior, se estimó la fiabilidad de la técnica utilizada (encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014), para la recolección de datos en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mediante la consistencia interna del método Alfa de Cronbach, para la comprobación del cálculo, se hizo uso del software estadístico SPSS 25 y se determinó el nivel de aceptación de los datos obtenidos.

Datos:

α = ? = Coeficiente Alfa

k = 17 = Número de ítems de la encuesta aplicada (Anexo 1).

$V_i = 17.177 =$ Varianza de cada ítem de la encuesta (Anexo 2).

$V_t = 114.170 =$ Varianza Total de la sumatoria de cada ítem de la encuesta (Anexo 2).

$$\alpha = \frac{17}{17 - 1} \left(1 - \frac{17.177}{114.170}\right)$$

$$\alpha = 1.062 (0.849)$$

$$\alpha = \mathbf{0.901}$$

Tabla 2-2: Determinación de la consistencia interna del método Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	375	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	375	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.900	.902	17

Fuente: Tabla 24-3 y Software estadístico SPSS 25.

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e interpretación:

Gutiérrez (2013), exterioriza que al obtener un coeficiente de alfa de Cronbach > 0.9 es excelente. Bajo este contexto la determinación de la consistencia interna muestra un nivel excelente de fiabilidad de los datos analizados. Por lo que se evidencia mediante una escala de medida de las correlaciones entre las variables de investigación que forman parte de la evaluación, un coeficiente de Alfa de Cronbach de $0,901 \approx 0,900$, que es considerado como excelente la precisión de los datos recolectados, mismo que prueba la fiabilidad de la técnica aplicada (encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014) y datos recogidos para análisis y evaluación.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados del diagnóstico situacional del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”

Para medir la calidad se realizó una revisión documental de las estadísticas de uso de servicios del I periodo ordinario 2020. De los 51 indicadores que conforman la norma ISO 11620:2014, fueron seleccionados 17 para realizar la encuesta, los mismos que poseen relación con la evaluación de la colección, personal, instalaciones y acceso a los servicios (Ver Tabla 1-3).

De esta manera, para seleccionar los indicadores se consideró la información disponible de las estadísticas de uso mensuales; debido a que algunos indicadores no podían medirse al no contar con suficientes datos para calcular el resultado (Ver Tabla 1-3).

Tabla 1-3: Indicadores seleccionados para la evaluación

Áreas		Indicadores	
Recursos, acceso e Infraestructura	Colección	1	Disponibilidad de títulos solicitados.
		2	Área de la biblioteca destinada a usuario
	Instalaciones	3	Puestos para usuario
		4	Número de empleados
Uso	Colección	5	Rotación de la colección
		6	Préstamos
		7	Número de descargas en relación con el número de usuarios.
	Acceso	8	Números de visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca
		9	Asistencia a actos organizados por la biblioteca en relación con el número de usuarios.
		10	Asistencia a cursos de formación organizados por la biblioteca en relación con el número de usuarios.
		11	Tasas de ocupación de puestos para usuario en grupo
	Instalaciones	12	Tasas de ocupación de puestos para usuario en trabajo individual
		13	Espacios equipados con medios tecnológicos
	Eficiencia	Personal	14
15			Productividad del personal destinado a servicios de préstamo y suministro de documentos
16			Productividad del personal en el acceso a textos completos de revistas.
Potencial y desarrollo	Personal	17	Número de horas de asistencia de los empleados a cursos de formación para mejorar capacidades.

Fuente: Norma ISO 11620:2014

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Los datos que se muestran a continuación (gráficos y tablas) corresponden a los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento a docentes, personal de biblioteca y estudiantes que frecuentan el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, evidencian los siguientes resultados:

3.1.1. Resultados de la encuesta bajo la Norma ISO 11620:2014

3.1.1.1. Resultados de los datos personales

➤ SEXO

Tabla 2-3: Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	221	58.9	58.9	58.9
	Masculino	154	41.1	41.1	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)
Elaborado por: Nube Salto, 2020

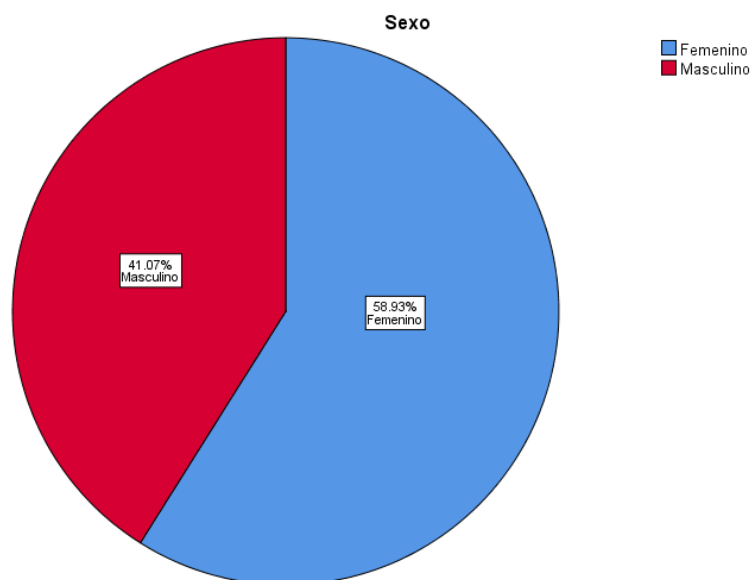


Gráfico 1-3: Sexo

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)
Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación 1, sobre el “Sexo” de los indagados, el 58.9% estuvo compuesto por el sexo femenino y el 41.1% por masculino. Considerando los datos del personal se puede deducir que existe una semejanza estadística en muestra estudiada, mediante la aplicación del instrumento aplicado a docentes, personal de biblioteca y estudiantes que frecuentan el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

➤ **FACULTAD O DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE**

Tabla 3-3: Facultad o dependencia a la que pertenece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Arquitectura y Urbanismo	71	18.9	18.9	18.9
Artes	33	8.8	8.8	27.7
Ciencias Agropecuarias	36	9.6	9.6	37.3
Ciencias Económicas y Administrativas	36	9.6	9.6	46.9
Ciencias de la Hospitalidad	33	8.8	8.8	55.7
Ciencias Médicas	30	8.0	8.0	63.7
Ciencias Químicas	26	6.9	6.9	70.7
Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	24	6.4	6.4	77.1
Ingeniería	26	6.9	6.9	84.0
Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales	20	5.3	5.3	89.3
Odontología	21	5.6	5.6	94.9
Psicología	18	4.8	4.8	99.7
Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez	1	.3	.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

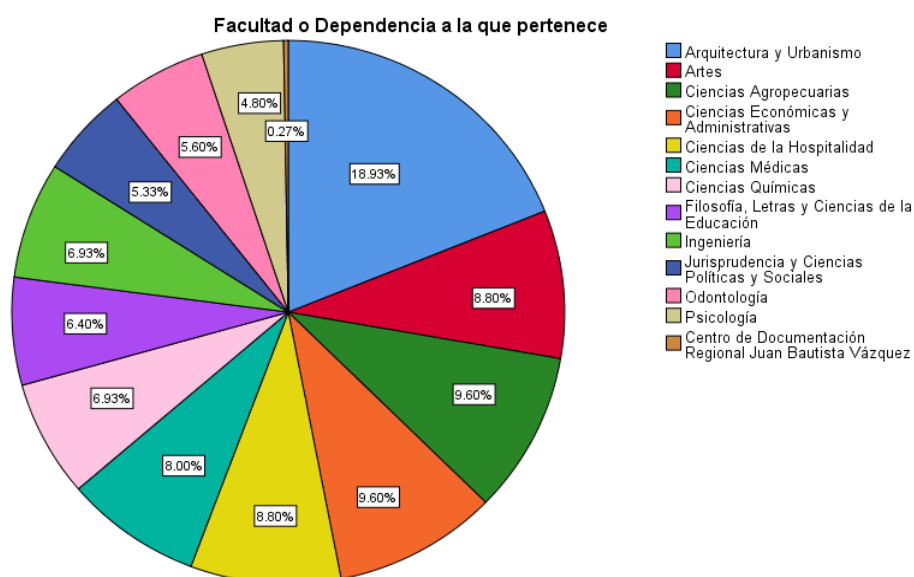


Gráfico 2-3: Facultad o dependencia a la que pertenece

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre la “Facultad o dependencia a la que pertenece”, la muestra estudiada, el 18.9% indico pertenecer a la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, el 9.6% a la

Facultad de Ciencias Agropecuarias y en similar porcentaje a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, el 8.8% a la Facultad de Artes, y en equivalente porcentaje a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, el 8% correspondió a la Facultad de Ciencias Médicas, y el 6.9% a la Facultad de Ciencias Químicas, y en análogo porcentaje a la Facultad de Ingeniería, el 6.4 perteneció a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, el 5.3 a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales, el 5.6 a la Facultad de Odontología y el 4.8% a la Facultad de Psicología, y finalmente el 0.3% de la muestra estudiada perteneció al Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez. Considerando los datos de la muestra objeto de estudio, se puede deducir que la aplicación del instrumento a docentes, personal de biblioteca y estudiantes que frecuentan el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, se distribuye equitativamente en cada uno de los estratos objeto de investigación.

➤ TIPO DE USUARIO

Tabla 4-3: Tipo de usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente	16	4.3	4.3
	Estudiante	358	95.5	99.7
	Trabajador/ Empleado de Biblioteca	1	.3	.3
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

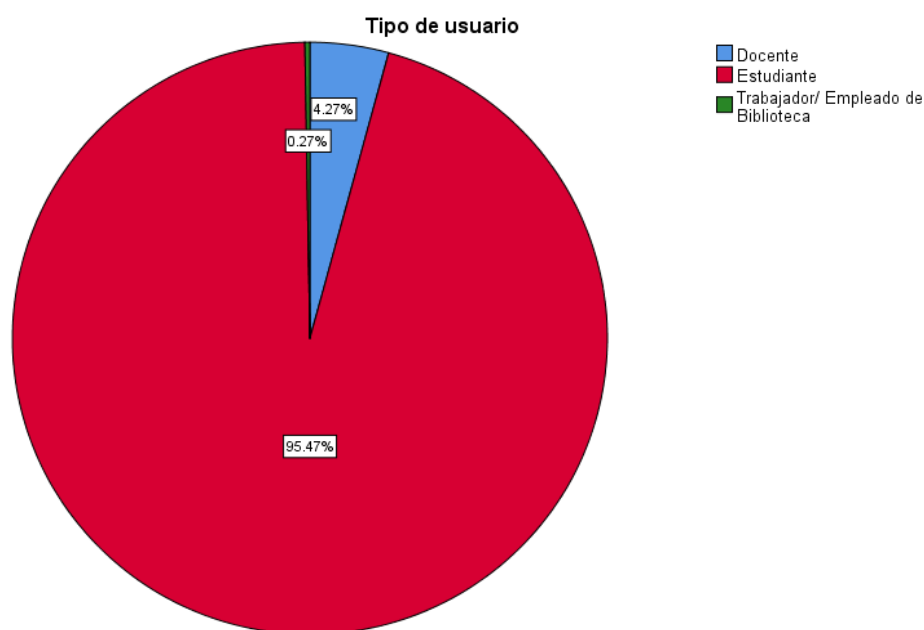


Gráfico 3-3: Tipo de usuario

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre el “Tipo de usuario que frecuenta el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca”, el 95.5% es estudiante, el 4.3% es docente y el 0.3% pertenece al CDR-JBV de la Universidad de Cuenca como Trabajador/ Empleado de Biblioteca. Considerando los datos del estudio se puede decir que el levantamiento de información es adecuado y consistente con el cálculo y estratificación de la muestra a ser estudiada, por lo que la información que se recoja estará acorde a las necesidades y requerimientos de la parte investigadora.

➤ FRECUENCIA CON LA QUE ACUDE A LA BIBLIOTECA

Tabla 5-3: Con que frecuencia acude a la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	60	16.0	16.0
	1-3 veces por semana	104	27.7	43.7
	1-3 veces por quincena	105	28.0	71.7
	Solo en exámenes	103	27.5	99.2
	Nunca	3	.8	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

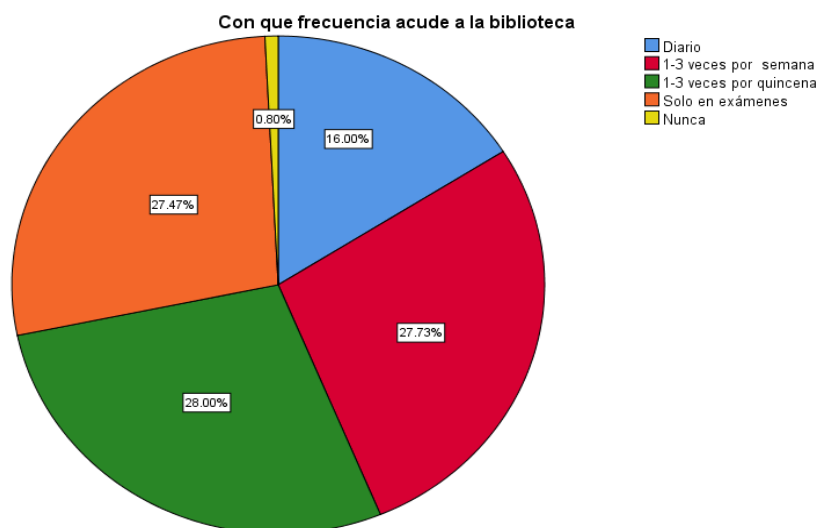


Gráfico 4-3: Con que frecuencia acude a la biblioteca

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre la “frecuencia con la que acude a la biblioteca”, el 28% indica que es de 1-3 veces por quincena, el 27.7% de 1-3 veces por semana, el 27.5% solo en

exámenes, el 16% expresa que frecuenta la biblioteca a diario y el 8.8% expresa que nunca frecuenta. Considerando los datos del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, es frecuentemente visitado por estudiantes y docentes que refuerzan sus bases documentales y apoyan su conocimiento en la biblioteca.

- **En que horario utiliza los servicios de la biblioteca**

Tabla 6-3: Horario utiliza los servicios de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tarde	98	26.1	26.1
	Mañana	80	21.3	47.5
	Noche	7	1.9	49.3
	Sábados/Domingos	2	.5	49.9
	Horario ampliado por exámenes	21	5.6	55.5
	Indistintamente	167	44.5	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

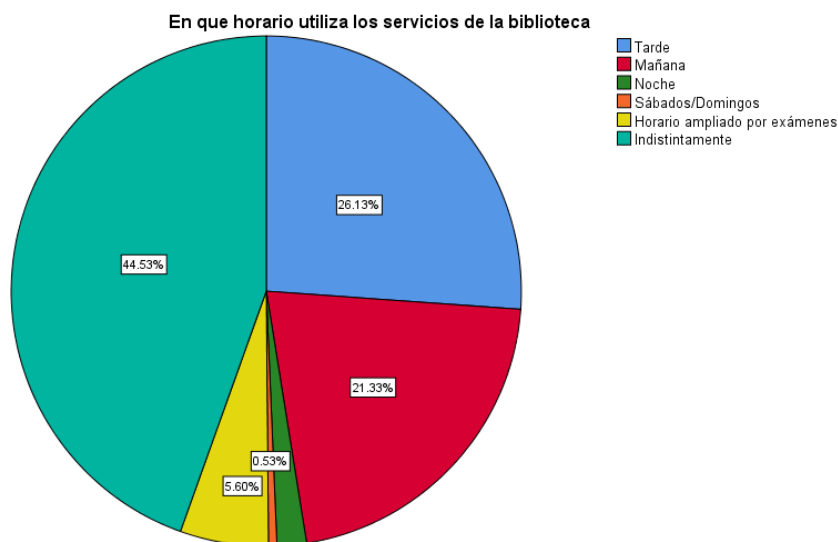


Gráfico 5-3: Horario utiliza los servicios de la biblioteca

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre el “horario en el cual utiliza los servicios de la biblioteca”, el 44.5% indica que es indistintamente, el 26.10% expone que lo realiza en tarde, el 21.3% en la mañana, el 5.6% solo en horario ampliado por exámenes, un 1.1% solo en la noche y un

insignificativo 0.5% indica que lo realiza los fines de semana. Considerando los datos del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, es frecuentemente visitado por estudiantes y docentes de forma indistinta y en un considerable número, sin afectar la cuantía en horarios de la mañana y tarde.

3.1.1.2. Resultados del cuestionario

➤ RECURSOS, ACCESO E INFRAESTRUCTURA

IND 1. La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso

Tabla 7-3: La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.3	1.3	1.3
	A veces	110	29.3	29.3	30.7
	Siempre	260	69.3	69.3	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020



Gráfico 6-3: La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre “La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso”, el 69.3% indica que siempre, por otro lado, el 29.6% expresa que a veces, y finalmente 1.3% expone que nunca están organizadas las colecciones por lo que se dificulta el uso. Considerando los datos del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, tiene que reorganizar de una forma más amigable las colecciones documentales, para facilitar el uso de docentes y estudiantes que frecuentan el lugar.

IND 2. Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.

Tabla 8-3: Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	3.2	3.2	3.2
	A veces	196	52.3	52.3	55.5
	Siempre	167	44.5	44.5	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

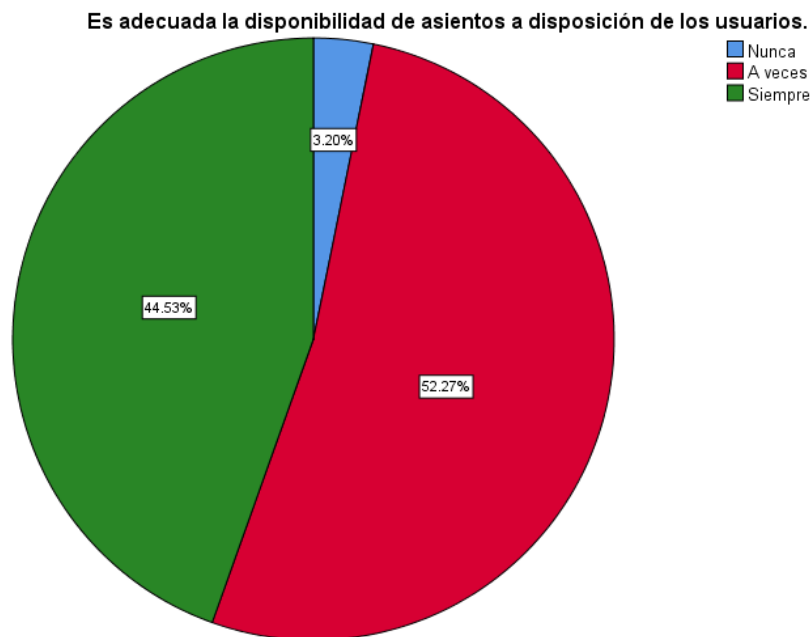


Gráfico 7-3: Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre si “es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios”, el 52.3% indica que siempre, por otro lado, el 44.5% expresa que a veces, y finalmente 3.2% expone que nunca es adecuada la disponibilidad de los asientos. Considerando los datos del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene una adecuada la disponibilidad de asientos y en pocas ocasiones se ha tenido inconvenientes con asignar lugares para la lectura e investigación de los usuarios.

IND 3. El espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

Tabla 9-3: El espacio es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	1.9	1.9
	A veces	250	66.7	68.5
	Siempre	118	31.5	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

El espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

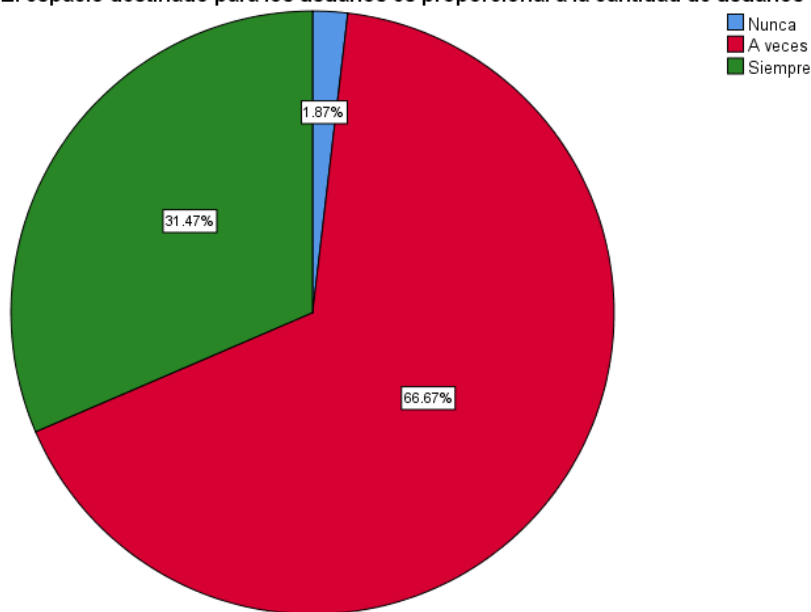


Gráfico 8-3: El espacio es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “el espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantidad visitas usuales”, el 66.7% indica que a veces, el 31.5% expresa que siempre, y un 1.9% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar de mejor manera los espacios destinados para los usuarios de las estaciones, con el fin de ofertar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios, manteniendo su concentración, a más del orden y la limpieza.

IND 4. Número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

Tabla 10-3: Número de empleados de la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	.8	.8
	A veces	135	36.0	36.8
	Siempre	237	63.2	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.

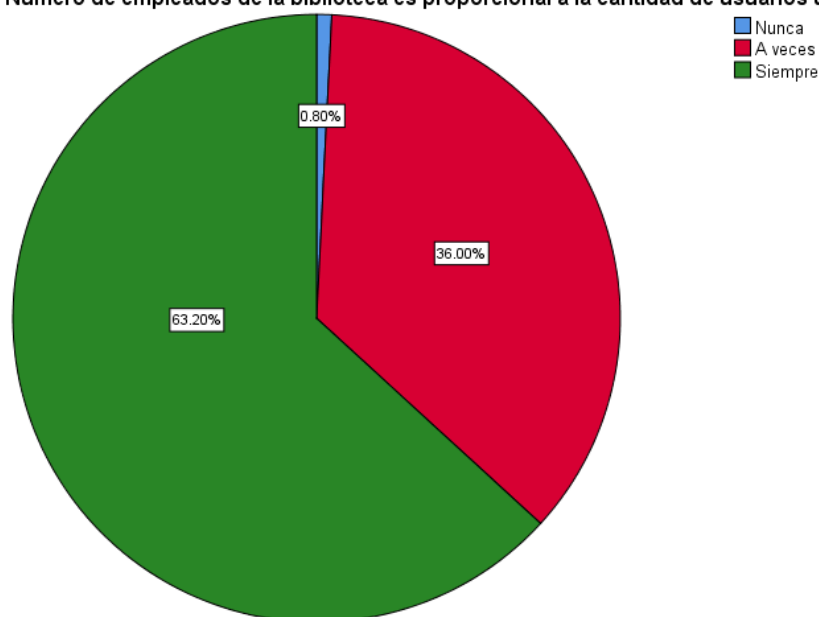


Gráfico 9-3: Número de empleados de la biblioteca

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “el número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantidad de usuarios usuales”, el 63.2% indica que siempre, mientras que el 36% expresa que a veces, y posteriormente un 0.8% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un número de funcionarios de biblioteca adecuado al requerimiento de los usuarios que visitan con frecuencia las instalaciones.

IND 5. La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso

Tabla 11-3: La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	.3	.3
	A veces	114	30.4	30.7
	Siempre	260	69.3	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

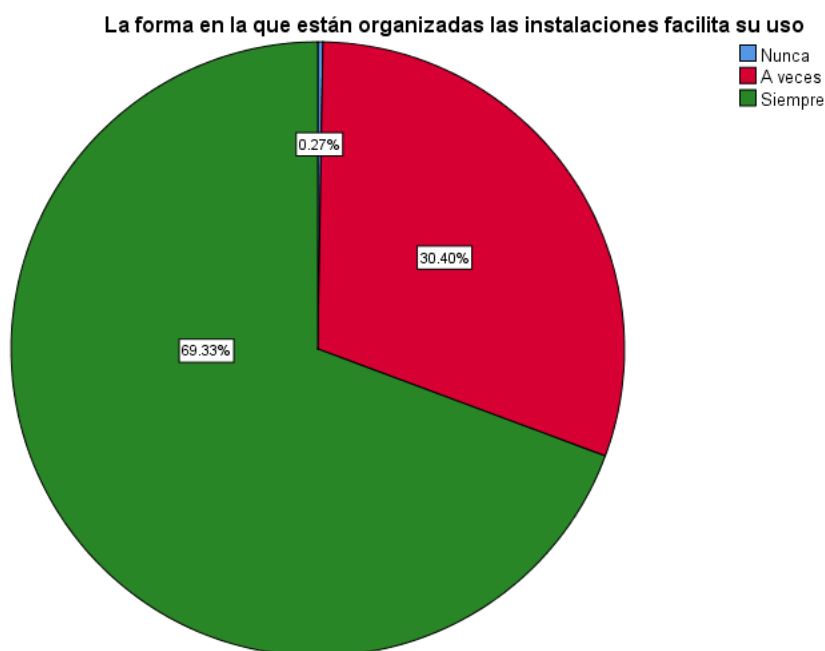


Gráfico 10-3: La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre si “la forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso”, el 69.3% indica que siempre, mientras que el 30.4% expresa que a veces, y el 0.3% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudiada, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene de forma medianamente adecuada la organización de las instalaciones, por lo que deberá plantear estrategias que permitan aprovechar de mejor manera las mismas beneficiando de forma significativa a los usuarios de dichas instalaciones.

IND 6. El sistema de préstamo de libros es rápido

Tabla 12-3: El sistema de préstamo de libros es rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	.5	.5
	A veces	107	28.5	29.1
	Siempre	266	70.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020



Gráfico 11-3: El sistema de préstamo de libros es rápido

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la interrogación, sobre si “El sistema de préstamo de libros es rápido”, el 70.9% indica que siempre, por otro lado, el 28.5% expresa que a veces, y finalmente 0.5% expone que nunca. Considerando los datos muestrales del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un sistema de préstamo de libros eficiente bajo parámetros considerados de calidad, que satisfacen el requerimiento del usuario, por lo que se deberá mantener y mejorar el proceso actual mediante la aplicación de estrategias de capacitación al personal de biblioteca.

IND 7. La cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca satisface mis necesidades de información

Tabla 13-3: La cantidad de libros en físico y electrónicos satisface necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	.8	.8
	A veces	256	68.3	68.3
	Siempre	116	30.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

La cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca satisface mis necesidades de información

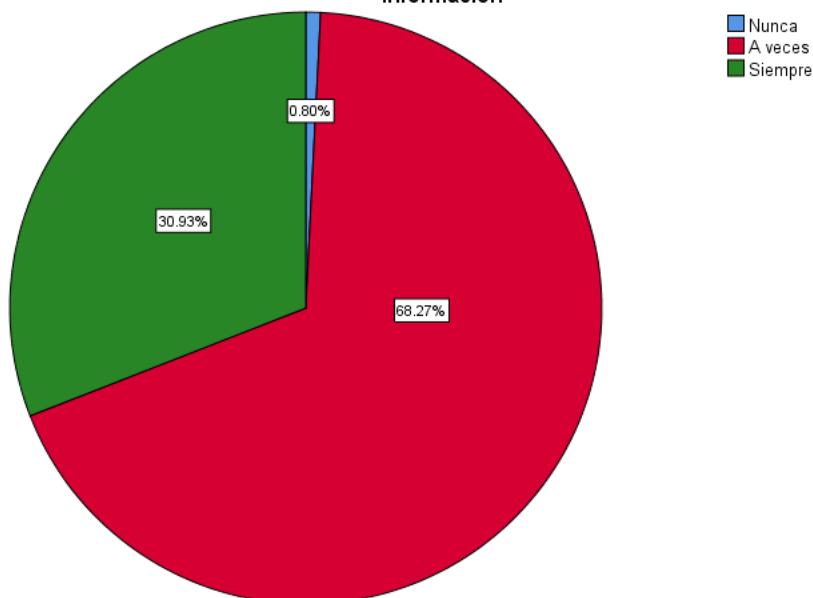


Gráfico 12-3: La cantidad de libros en físico y electrónicos satisface necesidades

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre si “la cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca satisface mis necesidades de información”, el 68.9% indica que a veces, por otro lado, el 30.9% expresa que siempre, y finalmente un 0.8% expone que nunca. Considerando los datos muestrales del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar adecuadamente la cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca para satisfacer necesidades de información, por lo que deberá establecer estrategias que permitan mejorar la logística de préstamo o generar cursos divulgativos sobre cómo usar los buscadores de información científica en base de datos indexada.

IND 8. Son numerosas las visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca.

Tabla 14-3: Visitas a la Biblioteca en relación con la población destinataria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.3	1.3	1.3
	A veces	245	65.3	65.3	66.7
	Siempre	125	33.3	33.3	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Son numerosas las visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca.

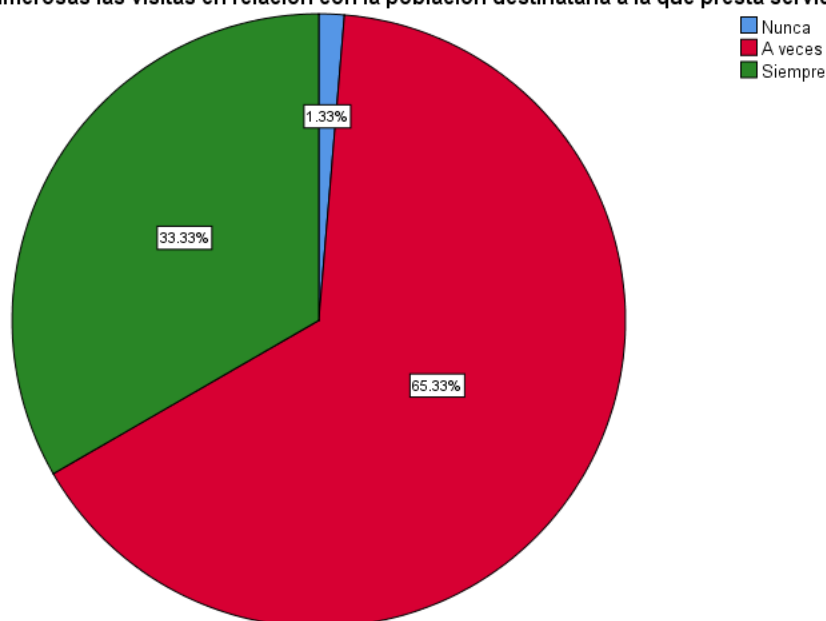


Gráfico 13-3: Visitas a la Biblioteca en relación con la población destinataria

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre si “son numerosas las visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca”, el 65.3% indica que a veces, el 33.3% expresa que siempre, y finalmente el 1.3% expone que nunca. Considerando los datos muestrales del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene una frecuencia de visitas considerable, por lo que en un futuro cercano podría requerir de una mayor agilidad en el servicio, por lo que a la actualidad requerirá de estrategias que permitan estar preparado a corto, mediano y el largo plazo, manteniendo prácticas de buen servicio y atención al usuario.

IND 9. Existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo

Tabla 15-3: Actos organizados de orientación para servicios de biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	.5	.5
	A veces	167	44.5	45.1
	Siempre	206	54.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo

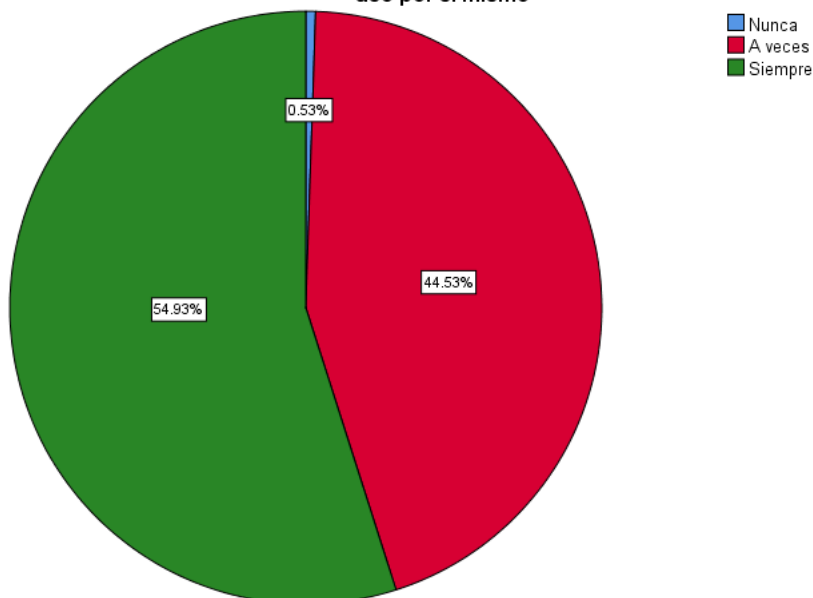


Gráfico 14-3: Actos organizados de orientación para servicios de biblioteca

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo”, el 54.9% indica que siempre, mientras que el 44.5% expresa que a veces, y posteriormente un 0.5% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá encargarse de un mayor número de actos orientativos para el uso adecuado de los servicios de la biblioteca, bajo prácticas divulgativas que agrupen a todos los miembros interesados en el uso de los servicios bibliotecarios.

IND 10. Existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo.

Tabla 16-3: Cursos de orientación para el adecuado uso de servicios de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2.9	2.9	2.9
	A veces	184	49.1	49.1	52.0
	Siempre	180	48.0	48.0	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo.

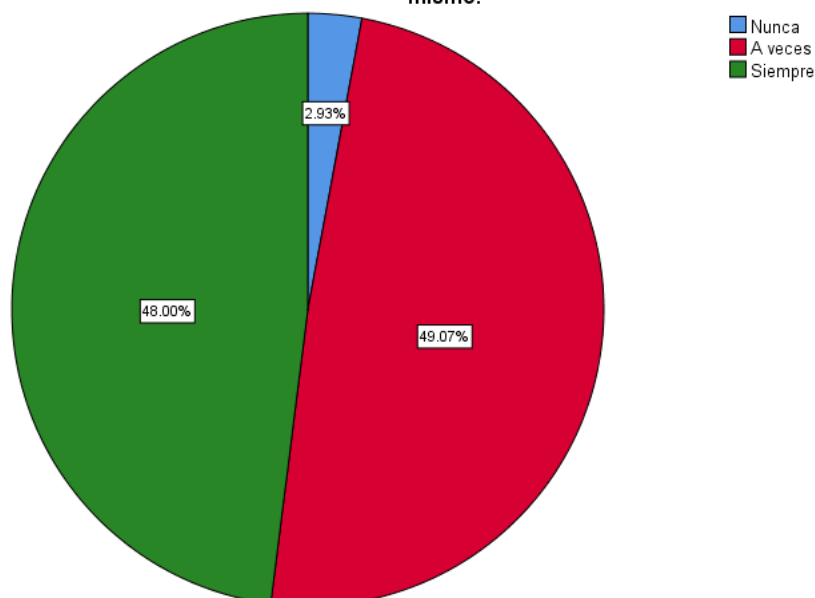


Gráfico 15-3: Cursos de orientación para el adecuado uso de servicios de biblioteca

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre si “existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo”, el 49.1% indica que a veces, el 48% expresa que siempre, y finalmente el 2.9% expone que nunca. Considerando los datos muestrales del estudio se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar un mayor número de cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca, bajo prácticas divulgativas que agrupen a todos los interesados en el uso de los servicios bibliotecarios, así como del uso de bases de datos científicas.

IND 11. Existen espacios adecuados para el estudio en grupo

Tabla 17-3: Espacios adecuados para el estudio en grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	2.1	2.1	2.1
	A veces	175	46.7	46.7	48.8
	Siempre	192	51.2	51.2	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020



Gráfico 16-3: Espacios adecuados para el estudio en grupo

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “existen espacios adecuados para el estudio en grupo”, el 51.2% indica que siempre, mientras que el 46.7% expresa que a veces, y consecutivamente un 2.1% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar adecuadamente los espacios destinados para el estudio en grupo, adicionalmente requerirá de formular estrategias que permitan transmitir las políticas de uso de las instalaciones de la biblioteca para mantener el orden dentro de las mismas.

IND 12. Existen espacios adecuados para el trabajo individual

Tabla 18-3: Espacios adecuados para el trabajo individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	1.6	1.6	1.6
	A veces	182	48.5	48.5	50.1
	Siempre	187	49.9	49.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

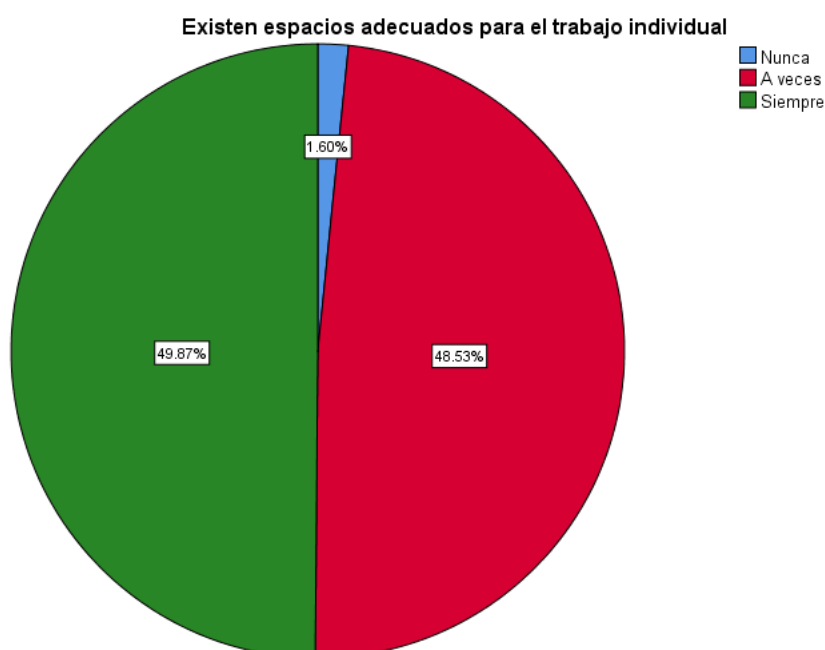


Gráfico 17-3: Espacios adecuados para el trabajo individual

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “existen espacios adecuados para el trabajo individual”, el 49.9% indica que siempre, mientras que el 48.5% expresa que a veces, y seguidamente un 1.6% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar apropiadamente los espacios destinados para el estudio individual, por lo que requerirá de estrategias que permitan transmitir las políticas de uso de las instalaciones de la biblioteca para mantener el orden y limpieza dentro de las mismas.

IND 13. Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades

Tabla 19-3: Espacios equipados con medios tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	1.9	1.9	1.9
	A veces	181	48.3	48.3	50.1
	Siempre	187	49.9	49.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades

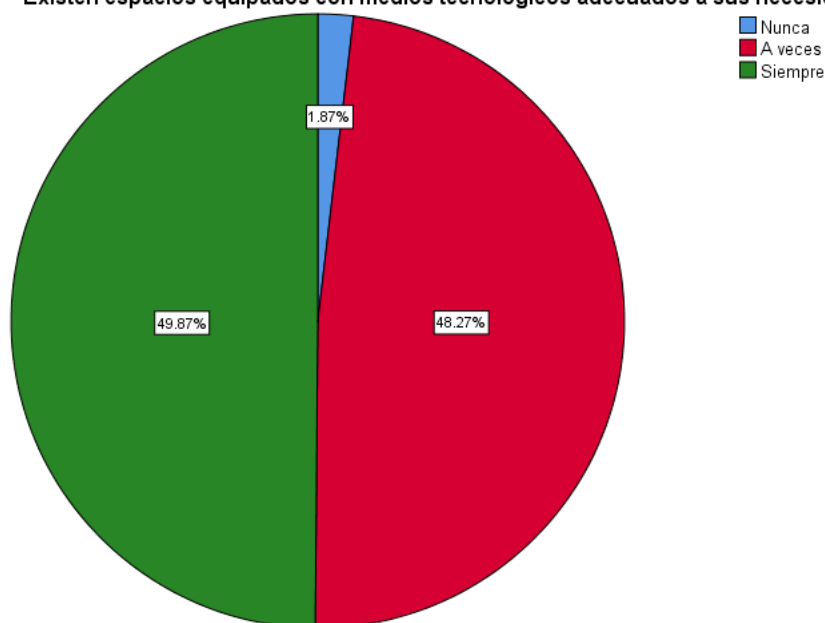


Gráfico 18-3: Espacios equipados con medios tecnológicos

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades”, el 49.9% indica que siempre, mientras que el 48.3% expresa que a veces, y seguidamente un 1.9% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, deberá gestionar convenientemente la actualización y/o asignación de equipos tecnológicos que permitan maximizar el uso de las instalaciones de la biblioteca.

IND 14. El personal muestra conocimiento y capacidad al responder las preguntas que se le formulan.

Tabla 20-3: Conocimiento y capacidad del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.1	1.1	1.1
	A veces	107	28.5	28.5	29.6
	Siempre	264	70.4	70.4	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

El personal muestra conocimiento y capacidad al responder las preguntas que se le formulan.

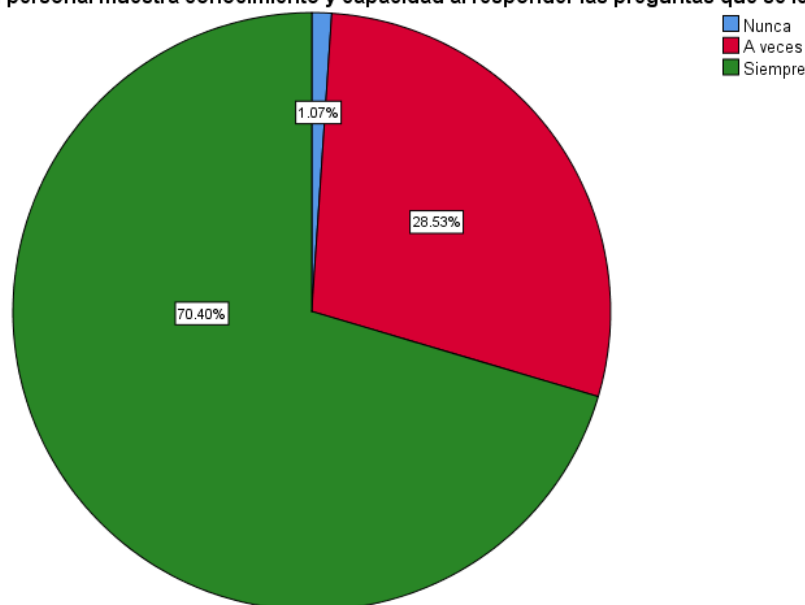


Gráfico 19-3: Conocimiento y capacidad del personal

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la consulta, sobre si “el personal muestra conocimiento y capacidad al responder las preguntas que se le formulan”, el 70.4% indica que siempre, mientras que el 28.5% expresa que a veces, y de seguida un 1.1% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un adecuado nivel de aceptación sobre las percepciones de los usuarios, pero que a un futuro cercano podría requerir de un mayor conocimiento sobre distintas bases de datos científicas, por lo que requerirá de estrategias que permitan estar preparado a corto, mediano y el largo plazo, manteniendo prácticas de buen servicio y atención al usuario de biblioteca.

IND 15. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios

Tabla 21-3: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.1	1.1	1.1
	A veces	127	33.9	33.9	34.9
	Siempre	244	65.1	65.1	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios

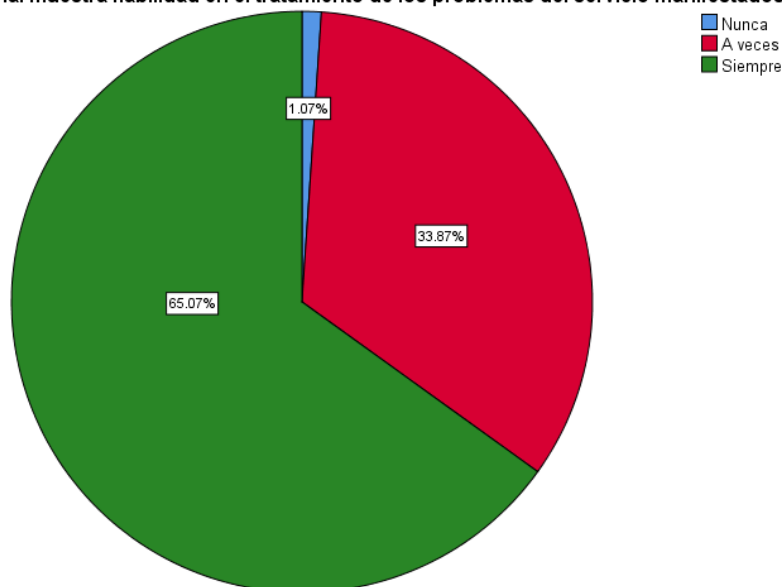


Gráfico 20-3: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con el asunto, sobre si “el personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios”, el 65.1% indica que siempre, mientras que el 33.9% expresa que a veces, y de seguida un 1.1% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un adecuado nivel de aceptación sobre las percepciones de los usuarios, en el tratamiento de los problemas de los usuarios, pero que a un futuro cercano podría requerir de un mayor conocimiento sobre distintos orígenes de problemas que deberán sobrellevar en el día a día en la biblioteca, por lo que requerirá de estrategias que permitan estar preparado a corto, mediano y el largo plazo, para alcanzar la satisfacción del usuario.

IND 16. El personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos completos de revistas usando las bases de datos electrónicas.

Tabla 22-3: El personal muestra conocimiento y guía el acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	.5	.5	.5
	A veces	108	28.8	28.8	29.3
	Siempre	265	70.7	70.7	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

El personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos completos de revistas usando las bases de datos electrónicas.

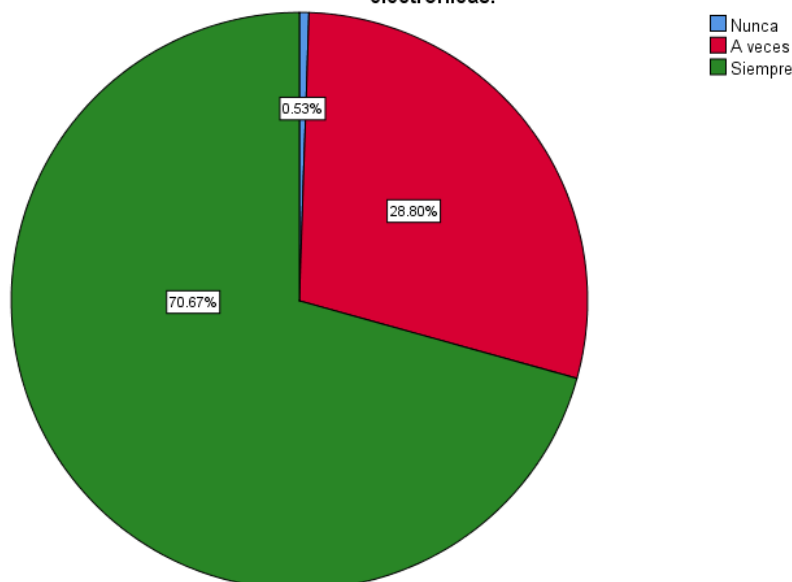


Gráfico 21-3: El personal muestra conocimiento y guía el acceso

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “el personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos completos de revistas usando las bases de datos electrónicas”, el 70.7% indica que siempre, mientras que el 28.8% expresa que a veces, y un 0.5% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un adecuado nivel de aceptación sobre las percepciones de los usuarios en lo referente a mostrar conocimiento, pero que a un futuro cercano podría requerir de un mayor comprensión sobre distintas bases de datos científicas, por lo que requerirá de estrategias que permitan estar preparado a corto, mediano y el largo plazo, manteniendo prácticas de buen servicio, que satisfagan las necesidades de los usuarios.

IND 17. Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento en la organización del material bibliográfico, del programa de gestión bibliotecaria y lo asesora adecuadamente.

Tabla 23-3: Conocimiento del personal en la organización del material bibliográfico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.1	1.1	1.1
	A veces	124	33.1	33.1	34.1
	Siempre	247	65.9	65.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento en la organización del material bibliográfico, del programa de gestión bibliotecaria y lo asesora adecuadamente.

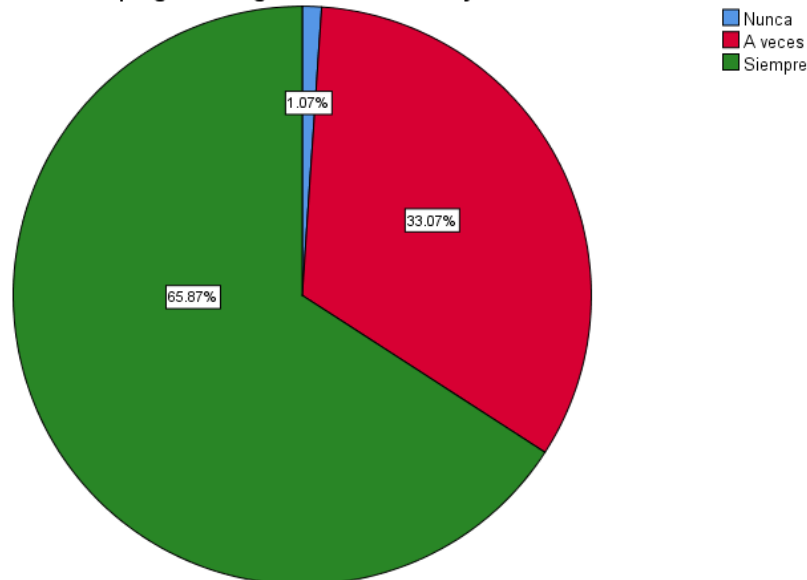


Gráfico 22-3: Conocimiento del personal en la organización del material bibliográfico

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la cuestión, sobre si “el personal tiene el suficiente conocimiento en la organización del material bibliográfico, del programa de gestión bibliotecaria y lo asesora adecuadamente.”, el 65.9% indica que siempre, mientras que el 33.1% expresa que a veces, y un 1.1% expone que nunca. Considerando los datos arrojados por la muestra de estudio, se puede decir que el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, mantiene un adecuado nivel de aceptación sobre las percepciones de los usuarios en lo referente a conocimiento en la organización del material bibliográfico, pero que a un futuro cercano podría requerir de un mayor comprensión como son el uso del catálogo en línea, acceso a bases de datos y libros electrónicos, herramientas para investigadores, creación de bibliografías, entre otros, por lo que requerirá de estrategias que

permitan estar preparado a corto, mediano y el largo plazo, manteniendo prácticas de buen servicio, que satisfagan las necesidades de los usuarios.

3.1.2. *Comprobación de hipótesis*

Para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado (J_i cuadrado: x^2) para el 95.00% de Confianza, con un 5% de error de muestreo y con $GL = (4-1)(3-1) = 6$ (grados de libertad).

A. *Planteamiento de hipótesis*

Hipótesis Nula Ho: La elaboración de una propuesta de mejora NO permitirá fortalecer calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca.

Hipótesis Alterna Ha: La elaboración de una propuesta de mejora permitirá fortalecer calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca.

B. *Determinación de la matriz de contingencias*

La siguiente Tabla 24-3 resume los resultados obtenidos de la encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014, mismo que fue aplicado a la muestra de estudio (Numeral 3.1.1.2), estructurado con el fin de presentar de manera sistemática los resultados obtenidos para su posterior tratamiento para la comprobación de la hipótesis.

Tabla 24-3: Resultados agrupados de la encuesta aplicada

CHECKLIST NORMA ISO 11620:2014					
Referencia: Norma ISO 11620:2014		Código: EPM- CDR-JBV-01		Fecha: 17/02/2020	
Responsable: Nube Salto			Evaluador: NS		
Sector Evaluado: docentes, personal de biblioteca y estudiantes que frecuentan el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.					
Categorías y aspectos que evaluar: 1.-(N) Nunca 2. -(AV) A veces 3.-(S) Siempre					
N°	Indicadores	N	AV	S	Total
I	RECURSOS, ACCESO E INFRAESTRUCTURA				
1	La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso	5	110	260	375
2	Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.	12	196	167	375

3	El espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.	7	250	118	375
4	Número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.	3	135	237	375
Subtotal I		27	691	782	1500
II USO					
5	La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso	1	114	260	375
6	El sistema de préstamo de libros es rápido	2	107	266	375
7	La cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca satisface mis necesidades de información	3	256	116	375
8	Son numerosas las visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca.	5	245	125	375
9	Existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo	2	167	206	375
10	Existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo.	11	184	180	375
11	Existen espacios adecuados para el estudio en grupo	8	175	192	375
12	Existen espacios adecuados para el trabajo individual	6	182	187	375
13	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7	181	187	375
Subtotal II		45	1611	1719	3375
III EFICIENCIA					
14	El personal muestra conocimiento y capacidad al responder las preguntas que se le formulan.	4	107	264	375
15	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	4	127	244	375
16	El personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos completos de revistas usando las bases de datos electrónicas.	2	108	165	375
Subtotal III		10	342	673	1025
IV POTENCIAL Y DESARROLLO					
17	Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento en la organización del material bibliográfico, del programa de gestión bibliotecaria y lo asesora adecuadamente.	4	124	247	375
Subtotal IV		4	124	247	375
TOTAL		86	2768	3421	6275
PORCENTAJE		1%	44%	55%	100%

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

En la Tabla 25-3 se presenta los resultados resumidos de los cuatro ítems evaluados (Tabla 34-3), estos resultados se resumen como la Matriz de Frecuencias Observadas.

Tabla 25-3: Matriz de frecuencias observadas

N°	Indicadores	N	AV	S	Total
I	Recursos, acceso e infraestructura	27	691	782	1500
II	Uso	45	1611	1719	3375
III	Eficiencia	10	342	673	1025
IV	Potencial y desarrollo	4	124	247	375
TOTAL		86	2768	3421	6275

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

En la Tabla 26-3 se presenta la Matriz de frecuencias esperadas, que es el resultado estadístico de multiplicar filas por columnas y dividir para el total de los resultados.

Tabla 26-3: Matriz de contingencias esperadas

N°	Indicadores	N	AV	S	Total
I	Recursos, acceso e infraestructura	20.56	661.67	817.77	1500.00
II	Uso	46.25	1488.76	1839.98	3375.00
III	Eficiencia	14.05	452.14	558.81	1025.00
IV	Potencial y desarrollo	5.14	165.42	204.44	375.00
TOTAL		86.00	2768.00	3421.00	6275.00

Fuente: Encuesta realizada bajo la Norma ISO 11620:2014 (Ver Anexo A)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

C. Valor de Chi Cuadrado (χ^2) de la tabla

Tabla 27-3: Valor de Chi Cuadrado (χ^2) de la tabla

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: Nube Salto basada en (Pérez, 2015)

D. Regla de decisión

- Se acepta la hipótesis nula si el valor de (χ^2_c) es igual o menor a (X)
- Se acepta la hipótesis alternativa si el valor de (χ^2_t) es igual o mayor a (X)

E. Prueba de Chi Cuadrado (χ^2)

Tabla 28-3: Prueba de Chi Cuadrado

FRECUENCIAS OBSERVADAS (o_i)	FRECUENCIAS ESPERADAS (e_i)	$o_i - e_i$	$(o_i - e_i)^2$	$\frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$
27	20.56	6.44	41.502341	2.0188154
691	661.67	29.33	860.05494	1.2998181
782	817.77	-35.77	1279.4159	1.5645201
45	46.25	-1.25	1.574975	0.0340498
1611	1488.76	122.24	14941.41	10.036111
1719	1839.98	-120.98	14636.18	7.9545316
10.00	14.05	-4.05	16.384756	1.1663567
342.00	452.14	-110.14	12131.574	26.831252
673.00	558.81	114.19	13039.638	23.334706
4.00	5.14	-1.14	1.2983286	0.2526205
124.00	165.42	-41.42	1715.4778	10.370542
247.00	204.44	42.56	1811.1637	8.8590488
$\sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$	CHI-CUADRADO CALCULADO =			93.722373

Fuente: Tabla N°. 24-3, 25-3, 26-3 y 27-3.

Elaborado por: Nube Salto, 2020

$$\chi^2_c = 93.72 > \text{Chi cuadrado de la tabla } \chi^2_t = 12.591$$

Después de haber analizado la matriz de contingencias esperadas (Ver Tabla N° 26-3), se pudo obtener resultados que permitieron conocer el valor de Chi-cuadrado (Ver Tabla N° 27-3), el mismo que una vez calculado (Ver Tabla N° 28-3), se verificó que es mayor que el Chi-cuadrado de la tabla, por lo cual cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula (H_0) y se aceptación de la Hipótesis alternativa (H_1), la cual indica que: “La elaboración de una propuesta de mejora permitirá fortalecer calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca”

3.1.3. Discusión de resultados

Considerando y analizando los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del Centro de Documentación Regional de la Universidad de Cuenca, con la finalidad de obtener información detallada sobre las variables en cuestión. considerando que, del éxito de una entidad de servicio público, se da al existir un servicio de calidad al usuario, se hace necesario, trabajar unidos a fin de lograr el objetivo perseguido, considerando que la mayoría de los encuestados manifiestan que cree que la necesidad de gestionar de mejor manera la disponibilidad de asientos, así como el destinado proporcional a la cantidad de usuarios, a más de mantener una cantidad de libros en físico y electrónicos en la biblioteca que satisfagan las necesidades de información, tomando en

cuenta que las visitas son numerosas indistintamente de la hora y día de la semana, bajo este entorno los usuarios exteriorizan la necesidad de que existan cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo, por lo cual se hace trascendental la aplicación de una propuesta de mejora como forma de ejercer un adecuada gestión de las actividades y facilitar por tanto la gestión táctica y estratégica, en el marco de la globalización y competitividad organizacional y además que sirva como herramienta que enfrente las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la calidad en el servicio bibliotecario y el uso de adecuado de los recursos que garanticen la sostenibilidad a corto, mediano y el largo plazo.

3.2. Propuesta de mejora

3.2.1. Modelo estructural para la propuesta de mejora

De acuerdo con Proaño-Villavicencio, et al., (2017) las fases a cumplir para elaborar un plan de mejora parte del descubrimiento las principales causas raíz de cada problema, aplicando técnicas y herramientas de análisis como el FODA y matrices priorizadas a fin de tomar decisiones en base de los objetivos estratégicos. Estos objetivos deben ser viables cotejables, flexibles, comprensibles y obligatorios.

Tabla 29-3: Fases de un plan de mejora

Fases	Técnicas/Herramientas	En el CDR-JBV
<i>Análisis de las causas del problema</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama causa-efecto 2. Diagrama de Ishikawa 3. FODA 4. Diagrama de árbol 5. Matriz de Factores Internos (MFI) 6. Matriz de Factores Externos (MFE) 7. Matriz de Correlación de Estrategias DAFO 	<ul style="list-style-type: none"> • FODA • Matriz de Factores Internos (MFI) • Matriz de Factores Externos (MFE) • Matriz de Correlación de Estrategias DAFO
<p><i>Propuesta del plan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir objetivos y resultados del análisis realizado en el punto 1. • Analizar las posibles soluciones • Establecer las líneas en acciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lluvia de ideas 2. Diagrama de flujo 3. Matriz correlacional 4. Diagrama de comportamiento. 5. Matriz de objetivos estratégicos F.O. 6. Matriz de objetivos estratégicos F.A. 7. Matriz de objetivos estratégicos D.O. 8. Matriz de objetivos estratégicos D.O. 9. Cuadro de Mando Integral / Matriz de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de objetivos estratégicos F.O. • Matriz de objetivos estratégicos F.A. • Matriz de objetivos estratégicos D.O. • Matriz de objetivos estratégicos D.O. • Cuadro de Mando Integral / Matriz de objetivos

Fuente: Proaño-Villavicencio, et al., (2017)

Elaborado por: Nube Salto, 2020

Ante estos parámetros, se procedió a efectuar un diagnóstico situacional mediante análisis de las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del CDR “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca, e identificando los problemas principales procurando eliminar las debilidades y minimizar sus amenazas a través de estrategias contrarrestadas con las fortalezas y oportunidades existentes, mediante la matriz de correlación.

3.2.2. *Diagnóstico situacional mediante Análisis FODA*

Los Centros de Documentación tienen como misión identificar con la mayor precisión la información que puede ser útil a los usuarios, con la cooperación de la gestión bibliotecaria, que incorpora herramientas gerenciales para el adecuado control y evaluación de los procesos administrativos. Bajo este escenario, es relevante analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el CDR “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca, a fin de mejorar la calidad del servicio, creando estrategias en función de su entorno interno y externo y acoplados a su realidad.

Tabla 30-3: Análisis FODA

<i>Internos</i>		<i>Externos</i>	
Fortalezas		Oportunidades	
✓ Disponibilidad de Catálogo electrónico.	✓ Referente de gestión bibliotecaria	✓ Estantería de libros para el público.	✓ Calidad de información y servicios
✓ Personal suficiente.	✓ Excelentes relaciones con los usuarios	✓ Entorno físico adecuado.	✓ Crecimiento y obtención de recursos
✓ Existencia de políticas y manuales de gestión del sistema bibliotecario.	✓ Reconocimiento por su accionar social y cultural.		
Debilidades		Amenazas	
✓ Catálogo electrónico desactualizado.	✓ Incumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT.	✓ Resultados deficientes en bases digitales.	✓ Destrucción de sus edificaciones.
✓ Inadecuada señalética en estanterías de libre acceso.	✓ Eliminación del presupuesto a bibliotecas.	✓ Precario sistema de gestión de información.	✓ Altos costes en la actualización del sistema bibliotecario automático.
✓ Insuficiencia de personal calificado en bibliotecología.	✓ Cierre de las bibliotecas.	✓ Falta de capacitación al personal.	
✓ Incumplimiento de políticas y normativas internas.			

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”
Elaborado por: Nube Salto, 2020

3.2.2.1. Matriz de factores Internos - MFI

Prosiguiendo en la búsqueda de estrategias para el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, es preciso evaluar la administración de la institución mediante las fortalezas y debilidades para posteriormente formular nuestras estrategias que sean capaces de solventar, optimizar y reforzar los procesos internos.

Para la aplicación de la MEFI, fue primordial otorgar peso de acuerdo a la relación que dispone con la problemática existente, teniendo en consideración la puntuación general de los factores la cual es equivalente a 1. De la misma manera, los valores designados en la calificación van en referencia al siguiente detalle:

Tabla 31-3: Equivalente de la puntuación

Equivalencia	Puntuación
Fuerza mayor	4
Fuerza menor	3
Debilidad menor	2
Debilidad mayor	1

Fuente: Escala de Likert

La ponderación es el resultado de la multiplicación del peso por la calificación asignada de cumplimiento dentro del CDR-JBV.

Tabla 32-3: Matriz EFI

Factores	Peso	Calificación	Ponderación
Fortalezas			
Disponibilidad de Catálogo electrónico.	0,15	4	0,60
Estantería de libros para el público.	0,05	3	0,15
Personal suficiente.	0,05	3	0,15
Entorno físico adecuado.	0,08	4	0,32
Existencia de políticas y manuales de gestión del sistema bibliotecario.	0,07	3	0,21
Debilidades			
Catálogo electrónico desactualizado.	0,06	2	0,12
Resultados deficientes en bases digitales.	0,18	2	0,36
Inadecuada señalética en estanterías de libre acceso.	0,06	1	0,06
Precario sistema de gestión de información.	0,09	2	0,18
Insuficiencia de personal calificado en bibliotecología.	0,07	1	0,07
Falta de capacitación al personal.	0,06	1	0,06
Incumplimiento de políticas y normativas internas.	0,08	1	0,08
Totales	1		2,36

Fuente: Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vásquez".
Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis

De los resultados obtenidos de la MEFI, las fortalezas trascendentales fueron el contar con catálogo electrónico y la disponibilidad de un entorno físico adecuado, las debilidades influyentes estuvieron los resultados deficientes en bases digitales y un precario sistema de gestión de información, obteniendo un valor ponderado total de 2,36, encontrándose por debajo de la media (2.5), lo cual significa que las fortalezas están siendo mal aprovechadas sobre las debilidades que posee el CDR-JBV.

3.2.2.2. Matriz de Factores Externos -MFE

Posteriormente a la MFI, y utilizando el análisis FODA, se procede a realizar la MFE donde se logra identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir con el crecimiento y expansión de la organización por medio de estrategias, aprovechando las oportunidades y minimizar los peligros externos.

El proceso de evaluación de la MFE, es igual al de la matriz EFI, el cual consiste en asignar un peso relativo a cada factor (oportunidades y amenazas), la respectiva calificación (de acuerdo a la escala de Likert anteriormente detallada) y definir la calificación ponderada a través de una multiplicación del peso con la calificación, para finalmente determinar el valor ponderado.

Tabla 33-3: Matriz EFE

Factores	Peso	Calificación	Ponderación
Oportunidades			
Referente de gestión bibliotecaria	0,09	4	0,36
Calidad de información y servicios	0,15	4	0,60
Excelentes relaciones con los usuarios	0,16	4	0,64
Crecimiento y obtención de recursos	0,08	3	0,24
Reconocimiento por su accionar social y cultural.	0,07	3	0,21
Amenazas			
Incumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT.	0,07	1	0,07
Destrucción de sus edificaciones.	0,08	1	0,08
Eliminación del presupuesto a bibliotecas.	0,08	2	0,16
Altos costes en la actualización del sistema bibliotecario automático.	0,12	1	0,12
Cierre de las bibliotecas.	0,10	1	0,10
Totales	1		2,58

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”,
Elaborado por: Nube Salto, 2020

Análisis

En conformidad con los resultados obtenidos en la MFE, las mayores oportunidades a obtener fueron: excelentes relaciones con los usuarios y la calidad de información y servicios, las amenazas representativas fueron: la eliminación del presupuesto a bibliotecas y los altos costes en la actualización del sistema bibliotecario automático. Por lo consiguiente, el total de la ponderación tuvo un valor de 2,58, siendo un resultado positivo debido a que se encuentra por encima de la media, indicando que las oportunidades se están aprovechando de la mejor manera sobre las amenazas, a razón de que el entorno externo es favorable para el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

Una vez que se tiene en consideración los factores representativos, se procede a crear estrategias enmarcadas en mejorar de la calidad de servicios en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

3.2.2.3. Matriz de Correlación de Estrategias DAFO

Tabla 34-3: Matriz de correlación de estrategias

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>Factores Internos</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>Factores Externos</p> </div> </div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. Disponibilidad de Catálogo electrónico. F2. Estantería de libros para el público. F3. Personal suficiente. F4. Entorno físico adecuado. F5. Existencia de políticas y manuales de gestión del sistema bibliotecario.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F.O.	ESTRATEGIAS D.O.
O1. Referente de gestión bibliotecaria O2. Calidad de información y servicios O3. Excelentes relaciones con los usuarios O4. Crecimiento y obtención de recursos O5. Reconocimiento por su accionar social y cultural.	F2-O5: Programar los futuros servicios sociales y culturales. F5-O2: Evaluar los servicios bibliotecarios para la máxima calidad a los usuarios.	O1-D7: Capacitación al personal en temas actuales de archivología, bibliotecología, documentación y gerencia. O3-D4: Designar responsables por área en el CDR-JBV.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F.A.	ESTRATEGIAS D.A.
A1. Incumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT. A2. Destrucción de sus edificaciones. A3. Eliminación del presupuesto a bibliotecas. A4. Altos costes en la actualización del sistema bibliotecario automático. A5. Cierre de las bibliotecas.	F5-A1: Planificar conversatorios internos a fin de socializar las bases legales, políticas y manuales disponibles en el CDR-JBV. F5-A4: Generar indicadores de servicios bibliotecarios.	A1-D4: Programar inducciones sobre el uso de los recursos y servicios del CDR-JBV. A1-A4-D1-D2: Efectuar convenios de colaboración con centros de documentación.

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Nube Salto, 2020

3.2.3. Plan de mejora basado en estrategias

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”, de la Universidad de Cuenca, se propone un plan de mejora basado en aquellos puntos débiles que se han identificado en la matriz de correlación y cumpliendo con la normativa ISO 11620.

Para tal efecto es primordial detallar los procesos que se desarrollan dentro de la entidad a fin de analizar y gestionar los procesos interrelacionados para brindar calidad en el servicio a través de la mejora continua. En este contexto se procede a proponer el mapa de proceso para la entidad y detallar cuatro procesos clave mediante flujogramas y fichas de proceso.

✓ Mapa de proceso

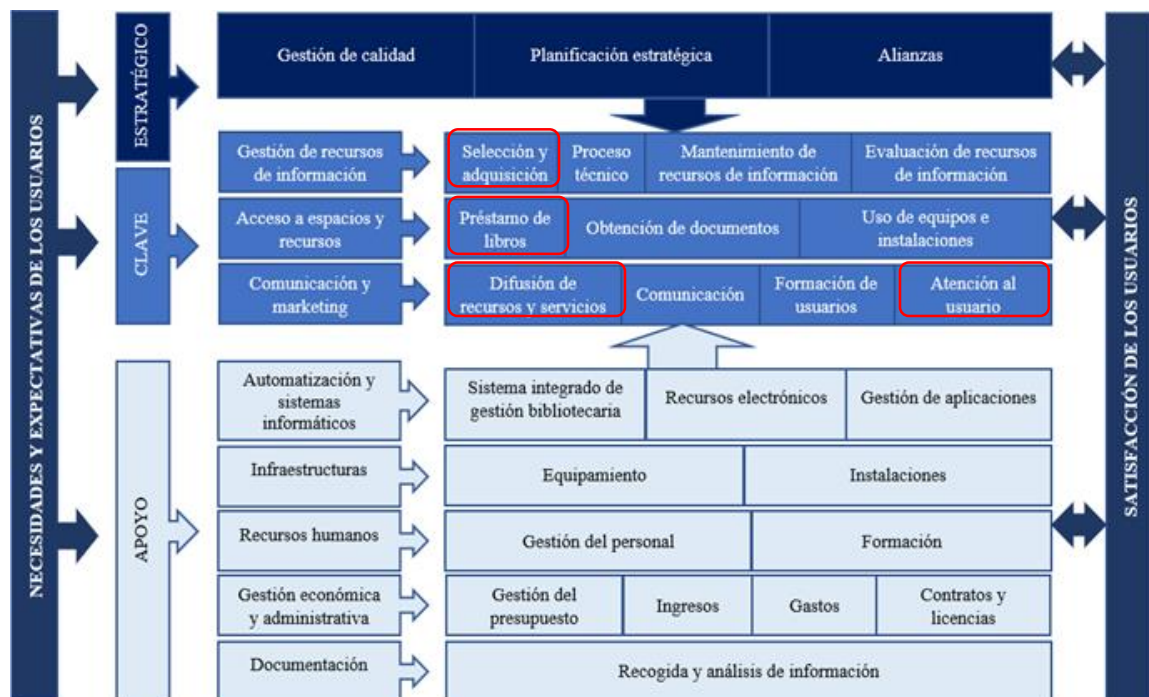


Figura 1-3: Mapa de procesos propuesto para el CDR “Juan Bautista Vásquez”

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”

✓ Flujograma y ficha de procesos propuestos

1. Selección y adquisición
2. Préstamo de libros
3. Difusión de recursos y servicios
4. Atención al usuario

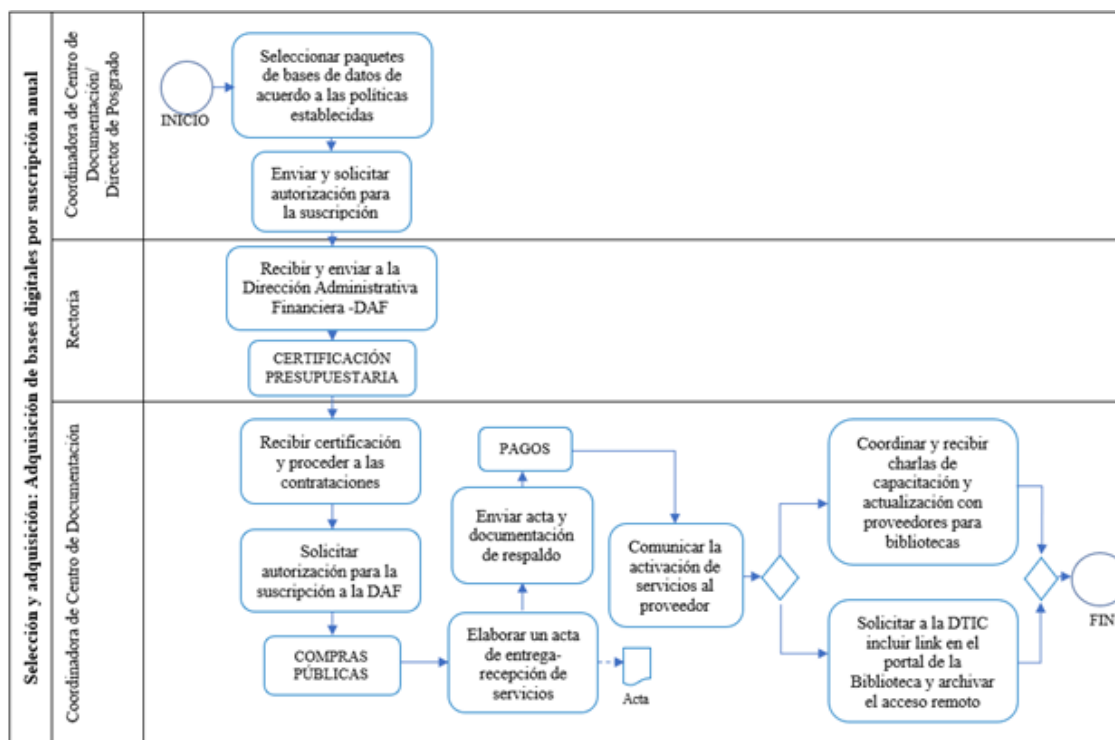



Figura 2-3: Flujograma de procesos propuesto N°1 – Selección y adquisición

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez

Tabla 35-3: Ficha de procesos propuesta N°1 – Selección y adquisición

FICHA DE PROCESOS			
	Repositorio Institucional Universidad de Cuenca	PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN	Revisión: Fecha: 25/05/2021 Edición: 1
Subproceso: Adquisición de bases digitales por suscripción anual		Responsable: Coordinadora de Centro de Documentación /director de posgrado y Rectoría.	
Misión: Actualizar e incrementar las bases digitales de consulta para satisfacer las necesidades académicas y de investigación de los usuarios.			
Alcance	Empieza: Seleccionar paquetes de bases de datos de acuerdo a las políticas establecidas.		
	Incluye: Enviar y solicitar autorización para la suscripción, Recibir y enviar a la Dirección Administrativa Financiera -DAF, Recibir certificación presupuestaria y proceder a las contrataciones, Solicitar autorización a compras públicas para la suscripción a la DAF, Elaborar un acta de entrega-recepción de servicios, Enviar acta y documentación de respaldo para el respectivo pago, Comunicar la activación de servicios al proveedor, Coordinar y recibir charlas de capacitación y actualización con proveedores para bibliotecas.		
	Termina: Solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación -DTIC incluir link en el portal de la Biblioteca y archivar el acceso remoto.		
Entrada del proceso		Salidas del proceso	
Suscripción de bases de datos digitales		Satisfacción de los usuarios en función a bases digitales	
Registros: Autorización de suscripción Certificación Presupuestaria Acta de entrega-recepción		Indicadores principales: $Uso\ de\ bases\ digitales = \frac{Número\ de\ usuarios}{Frecuencia\ de\ usuario\ esperada}$ $Nivel\ de\ satisfacción = \frac{Usuarios\ satisfechos}{Número\ de\ asistentes\ por\ día}$	
Variable de Control: Uso de bases digitales Nivel de satisfacción			

Elaborado por: Nube Salto, 2020

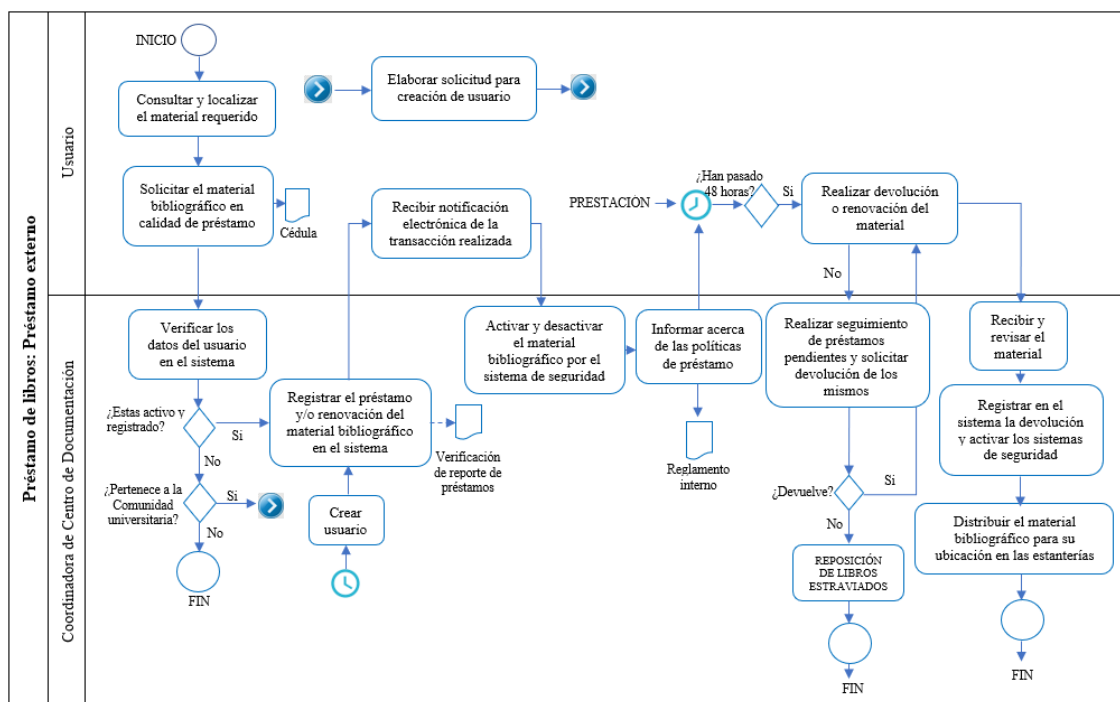



Figura 3-3: Flujograma de procesos propuesto N°2 – Préstamo de libro

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez

Tabla 35-3: Ficha de procesos propuesta N°2 – Préstamo de libro

FICHA DE PROCESOS			
	Repositorio Institucional <small>Universidad de Cuenca</small>	PROCESO: PRÉSTAMO DE LIBRO	Revisión: Fecha: 25/05/2021 Edición: 1
	Subproceso: Préstamo externo		Responsable: Coordinadora de Centro de Documentación y usuario.
Misión: Ofrecer el servicio de préstamo externo de material bibliográfico a los miembros de la comunidad universitaria en base a la normativa establecida.			
Alcance	Empieza: Consultar y localizar el material requerido.		
	Incluye: Solicitar el material bibliográfico en calidad de préstamo por medio de la cédula, Verificar los datos del usuario en el sistema, si está activo se registrar el préstamo y/o renovación del material bibliográfico en el sistema, en el caso de no pertenecer a la comunidad universitaria no se prestará y finaliza el proceso. En el caso de pertenecer y no encontrarse registrado, se procede a elaborar solicitud para creación de usuario, Registrar el préstamo y/o renovación del material bibliográfico en el sistema mediante la Verificación de reporte de préstamos, Recibir notificación electrónica de la transacción realizada, Activar y desactivar el material bibliográfico por el sistema de seguridad, Informar acerca de las políticas de préstamo según el reglamento interno, se realiza la prestación, si han pasado 48 horas, Realizar seguimiento de préstamos pendientes y solicitar devolución de los mismos, en caso de no devolverse se solicita la reposición de libros extraviados. En caso de que se lo devuelve, Realizar devolución o renovación del material, Recibir y revisar el material, Registrar en el sistema la devolución y activar los sistemas de seguridad.		
	Termina: Reposición de libros extraviados. Distribuir el material bibliográfico para su ubicación en las estanterías.		
Entrada del proceso		Salidas del proceso	
Solicitud de préstamo externo de libro		Satisfacción de los usuarios por el servicio brindado.	
Registros: Solicitud bibliográfica Reporte de prestamos Registro en el sistema la devolución		Indicadores principales: $\text{Libros prestados} = \frac{\text{Número de libros prestados}}{\text{Número de solicitudes}}$ $\text{Nivel de satisfacción} = \frac{\text{Usuarios satisfechos por el servicio}}{\text{Número de libros prestados}}$	
Variable de Control: Libros prestados Nivel de satisfacción			

Elaborado por: Nube Salto, 2020

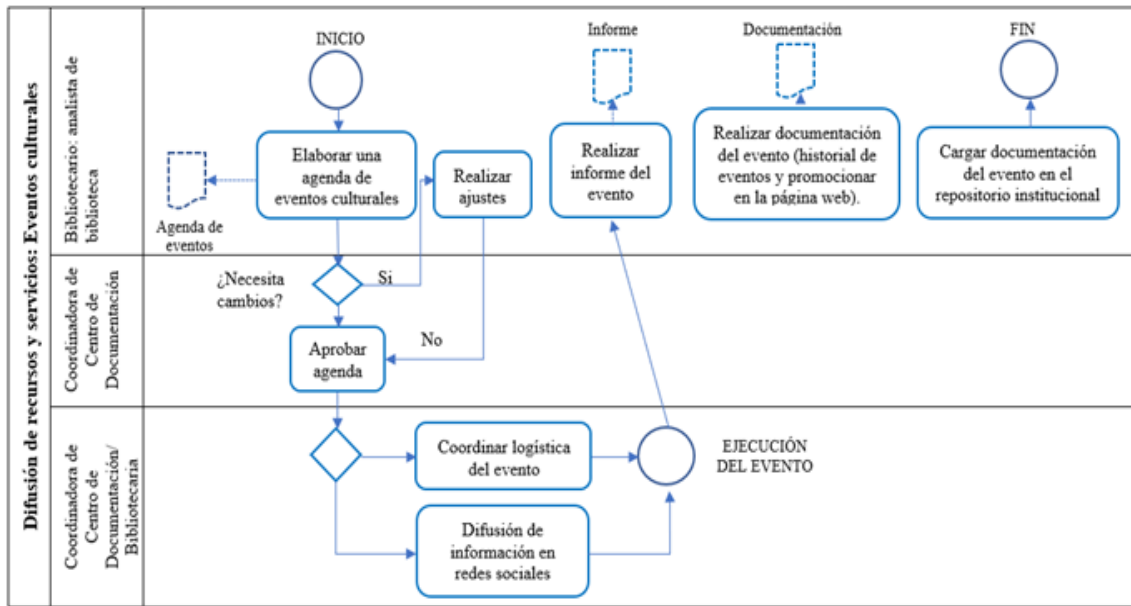


Figura 4-3: Flujograma de procesos propuesto N°3 – Difusión de recursos y servicios

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez

Tabla 36-3: Ficha de procesos propuesta N°3 - Difusión de Recursos y Servicios

FICHA DE PROCESOS			
	Repositorio Institucional Universidad de Cuenca	PROCESO: DIFUSIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	Revisión: Fecha: 25/05/2021 Edición: 1
Subproceso: Eventos culturales		Responsable: Coordinadora de Centro de Documentación / Bibliotecaria	
Misión: Vincular y promocionar al Centro Documental Regional Juan Bautista Vásquez con las diversas expresiones culturales de la sociedad			
Alcance	Empieza: Elaborar una agenda de eventos culturales		
	Incluye: Aprobar agenda, realizar ajustes, coordinar logística del evento, difusión de información en redes sociales, ejecución del evento, realizar informe del evento, realizar documentación del evento.		
	Termina: Cargar documentación del evento en el Repositorio Institucional		
Entrada del proceso		Salidas del proceso	
Promocionar la biblioteca mediante eventos culturales		Registro del evento cultural en el repositorio institucional, llegando a los usuarios y públicos general, logrando el protagonismo en la opinión ciudadana.	
Registros: Agenda de eventos Informe del evento Historial de eventos Promoción en página web Documentación en el repositorio institucional		Indicadores principales: $\text{Gestión de eventos culturales} = \frac{\text{Eventos culturales desarrollados}}{\text{Eventos culturales programados}}$ $\text{Público asistente} = \frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número de asistentes estimados}}$	
Variable de Control: Eventos culturales programados			

Elaborado por: Nube Salto, 2020

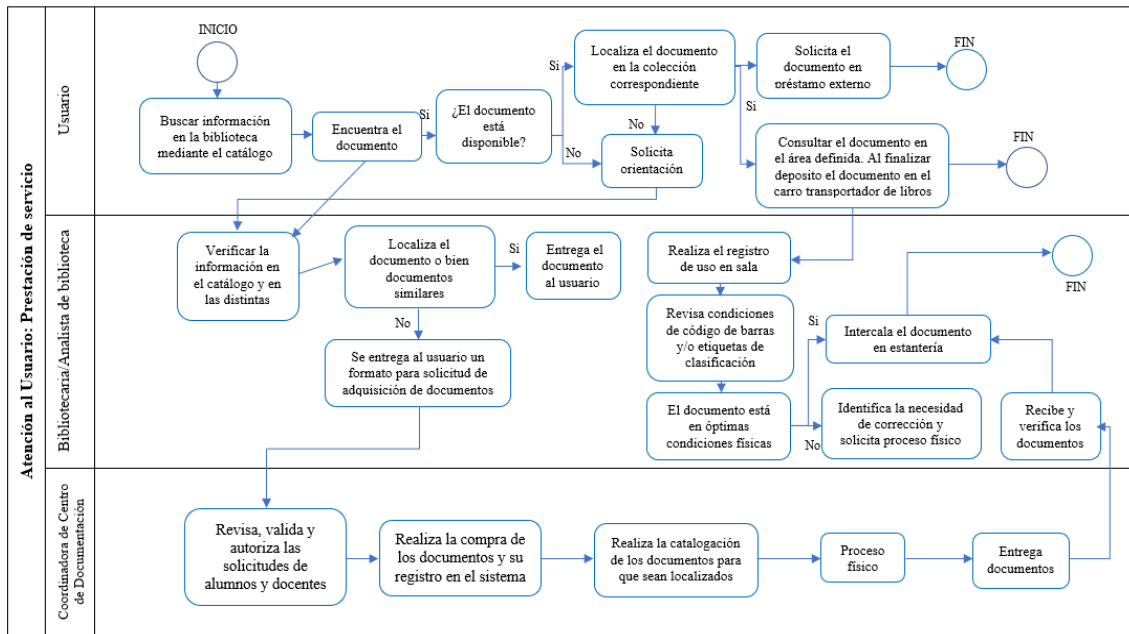



Figura 5-3: Flujograma de procesos propuesto N°4 – Atención al Usuario

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez

Tabla 37-3: Ficha de procesos propuesta N°4 – Atención al Usuario

FICHA DE PROCESOS			
 Repositorio Institucional Universidad de Cuenca	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Revisión: Fecha: 25/05/2021 Edición: 1	
Subproceso: Prestación de servicio		Responsable: Usuario, bibliotecario/Analista de biblioteca y Coordinadora de Centro de Documentación.	
Misión: Satisfacer las necesidades de información de los usuarios y ofrecer espacios adecuados para el estudio y la investigación.			
Alcance	Empieza: Buscar información en la biblioteca mediante el catálogo.		
	Incluye: Encuentra el documento, ¿El documento está disponible?, en caso de sí, Localiza el documento en la colección correspondiente o Consultar el documento en el área definida. Al finalizar deposito el documento en el carro transportador de libros para posteriormente Realiza el registro de uso en sala, Revisa condiciones de código de barras y/o etiquetas de clasificación, El documento está en óptimas condiciones físicas, Intercala el documento en estantería, caso contrario Identifica la necesidad de corrección y solicita proceso físico. En el caso de no estar el documento disponible, Solicita orientación para Verificar la información en el catálogo y en las distintas, en el caso de Localiza el documento o bien documentos similares se Entrega el documento al usuario. Al no encontrar el documento o similares se entrega al usuario un formato para solicitud de adquisición de documentos, donde la coordinadora Revisa, valida y autoriza las solicitudes de alumnos y docentes, Realiza la compra de los documentos y su registro en el sistema, Realiza la catalogación de los documentos para que sean localizados, Proceso físico, Entrega documentos, Recibe y verifica los documentos e Intercala el documento en estantería.		
	Termina: Solicita el documento en préstamo externo, Consultar el documento en el área definida. Al finalizar deposito el documento en el carro transportador de libros, o, Intercala el documento en estantería.		

Entrada del proceso	Salidas del proceso
Prestación de servicio	Satisfacción de las necesidades de información a usuarios para el estudio y la investigación.
Registros: Solicitud de documento en préstamo Solicitud de adquisición de documentos Solicitud de proceso físico Solicitud de adquisición de documentos autorizado Registro en el sistema de la adquisición Catalogación de documentos Registro de recepción y verificación de documentos	Indicadores principales: $\frac{\text{Préstamos internos}}{\text{Préstamos internos solicitados por los usuarios.}} = \text{Total de préstamos}$ $\frac{\text{Ocupación de puestos por usuarios}}{\text{Total de puestos ocupados por usuarios}} = \frac{\text{Número de puestos disponibles}}$
Variable de Control: Préstamos internos Ocupación de puestos para usuarios	

Elaborado por: Nube Salto, 2020

3.2.3.1. *Objetivos Estratégicos*

- a. Programar los futuros servicios sociales y culturales.
- b. Evaluar los servicios bibliotecarios para la máxima calidad a los usuarios.
- c. Capacitar al personal en temas actuales de archivología, bibliotecología, documentación y gerencia.
- d. Designar responsables por área en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- e. Planificar conversatorios internos a fin de socializar las bases legales, políticas y manuales disponibles en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- f. Generar indicadores de servicios bibliotecarios.
- g. Programar inducciones sobre el uso de los recursos y servicios del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- h. Efectuar convenios de colaboración con centros de documentación.

3.2.3.2. *Objetivos estratégicos F.O.*

1. Programar los futuros servicios sociales y culturales.

META

Llegar a públicos inéditos y fidelizar a los actuales, para reforzar el protagonismo de las bibliotecas del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca en la opinión ciudadana.

ESTRATEGIA

- a) Desarrollar juegos creativos de aprendizaje
- b) Organizar conferencias y exposiciones

- c) Concursos literarios y culturales
- d) Presentación de libros
- e) Encuentros con autor
- f) Clubes de lectura

ACTIVIDADES

Cada una de las estrategias expuestas, podrán ser llevadas a cabo desde las bibliotecas y vía online, donde se podrá aplicar herramientas tecnológicas, como páginas web y redes sociales.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Analista Bibliotecaria
- Bibliotecario

TIEMPO

El tiempo lo destinará la Coordinadora del Centro Documental, de acuerdo a la planificación estratégica disponible del CDR-JBV.

COSTO

Tabla 38-3: Presupuesto Anual objetivo estratégico FO-1

Rubro	Valor Semestre	Valor Anual
Uso de las Tics	300,00	600,00
Folletos	100,00	200,00
Conferencista Interno	150,00	300,00
Programador digital	600,00	1200,00
Diseñador	500,00	1000,00
	Total	3.300,00

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”,
Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO

- a. Disponer de una extensión cultural para favorecer la iniciativa y la participación de su comunidad.
- b. Reforzar el protagonismo de las bibliotecas del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”.
- c. Crear demanda endógena y hábitos culturales en públicos ocasionales reactivos.

2. *Evaluar los servicios bibliotecarios para la máxima calidad a los usuarios.*

META

Evaluar el cumplimiento en cada uno de los parámetros establecidos por la normativa ISO 11620, para corregir y mejorar continuamente y llegar a la excelencia.

ESTRATEGIA

- a) Presentar un informe mensual de las actividades efectuadas por cada biblioteca.
- b) Realizar seguimiento y evaluación de los informes presentado al Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca.
- c) Supervisar y verificar el uso de recursos asignados a las bibliotecas.

ACTIVIDADES

- Deberán las bibliotecas remitir informes de sus actividades cada mes al CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- Se ejecutará un control y evaluación por área (recursos-acceso e infraestructura, uso, eficiencia, potencial y desarrollo), por parte del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- Se revisarán los informes presentados por las bibliotecas y su respectiva verificación de acuerdo a los objetivos y metas planteadas en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- El CDR-JBV de la Universidad de Cuenca efectuará un informe semestral a la autoridad superior, sobre las actividades y recursos utilizados a fin de comunicar el cumplimiento de la institución.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Personal del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca

TIEMPO

El tiempo será los 5 últimos días laborales de cada semestre disponible para la organización.

COSTO

El costo a incurrir en la evaluación a los servicios bibliotecarios bordean los \$ 70,00.

Tabla 39-3: Presupuesto para el desarrollo de los indicadores de servicio

Indicadores de servicio	Tiempo destinado	Costo
Servicio y colección		
Uso de las colecciones	10 minutos	10,00
Uso de la colección por área temática	10 minutos	10,00
Disponibilidad de los títulos	10 minutos	10,00
Uso de las bases de datos	10 minutos	10,00
Uso de artículos de revistas electrónicas	10 minutos	10,00
Asistencias a charlas de capacitación para los usuarios	10 minutos	10,00
Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca	10 minutos	10,00
Total		70,00

Fuente: Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vásquez"

Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO

- a. Practicas hacia conseguir un mejor nivel desempeño de las metas establecidas.
- b. Establecimiento de una atmósfera de aprendizaje en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- c. Proporciona información fundamental para la toma de decisiones.
- d. Fomenta la rendición de cuentas y transparencia.
- e. Establece mecanismos hacia la motivación en los funcionarios.
- f. Mide el progreso en el tiempo y controla la salud del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- g. Estructura bases o patrones a lo largo del tiempo.

3.2.3.3. *Objetivos estratégicos F.A.*

1. ***Capacitar al personal en temas actuales de archivología, bibliotecología, documentación y gerencia.***

META

- a) Capacitación constantemente al talento humano de la biblioteca y al CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, con el objeto de potenciar las capacidades hacia el manejo de portales indexados y bases de datos.

ESTRATEGIA

- b) Solicitar presupuesto para capacitación al personal.

- c) Establecer un tiempo prudencial para las capacitaciones, sin interrumpir las funciones en las bibliotecas.
- d) Seleccionar a la empresa capacitadora según los requisitos necesarios.
- e) Medir los resultados obtenidos por la capacitación en la gestión del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

ACTIVIDADES

- Considerar la capacitación del personal como parte del presupuesto de cada periodo.
- Convocar a concurso de servicios profesionales para capacitar en temas de administración y gerencia bibliotecaria.
- Seleccionar a la consultoría de productos que brindará dichas capacitaciones.
- Seleccionar a la consultoría de servicios que brindará dichas capacitaciones.
- Desarrollar las capacitaciones de acuerdo a lo programado.
- Poner en práctica lo aprendido en la capacitación.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental

TIEMPO

Tabla 40-3: Tiempo destinado para las capacitaciones en 1 año

Temática	Tiempo											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
La archivística y los documentos de archivo												
El documento y el expediente electrónico												
El archivo												
El tratamiento documental (i)												
El tratamiento documental (ii)												
La difusión y el servicio en los archivos												
Concepto y función de la biblioteca: organización bibliotecaria y formación del personal bibliotecario.												
Tipos de bibliotecas. Organización bibliotecarias internacionales: central y autonómica												
Bibliotecas públicas: concepto, funciones, servicios y clases.												

El edificio bibliotecario: planificación, organización y mobiliario.																							
Gestión de la colección bibliográfica																							
Proceso técnico de los fondos																							
Los catálogos																							
Principales sistemas de clasificación bibliográfica																							
Servicios bibliotecarios al público.																							
Extensión bibliotecaria																							
Automatización de bibliotecas																							
Tecnologías e innovación en bibliotecas - siglo XXI																							
Documentación e información																							

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”,
Elaborado por: Nube Salto, 2020

COSTO

Tabla 41-3: Presupuestos designando a las capacitaciones en 1 año

Temática	Rubro USD
La archivística y los documentos de archivo.	100,80
El documento y el expediente electrónico.	100,80
El archivo.	100,80
El tratamiento documental (i).	100,80
El tratamiento documental (ii).	100,80
La difusión y el servicio en los archivos.	100,80
Concepto y función de la biblioteca: organización bibliotecaria y formación del personal bibliotecario.	100,80
Tipos de bibliotecas. Organización bibliotecarias internacionales: central y autónoma.	100,80
Bibliotecas públicas: concepto, funciones, servicios y clases.	100,80
El edificio bibliotecario: planificación, organización y mobiliario.	100,80
Gestión de la colección bibliográfica.	100,80
Proceso técnico de los fondos.	100,80
Los catálogos.	100,80
Principales sistemas de clasificación bibliográfica.	100,80
Servicios bibliotecarios al público.	100,80
Extensión bibliotecaria.	100,80
Automatización de bibliotecas.	100,80
Tecnologías e innovación en bibliotecas - siglo XXI.	100,80
Documentación e información.	100,80
Total	1915,20

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- a. Reunir, organizar y ofrecer al público, actividades e iniciativas encaminadas que permitan a los usuarios realizar investigaciones, distraerse y mejorar su formación cultural.
- b. Cooperar con otras bibliotecas mediante el intercambio de información, para establecer una línea base sobre las acciones a ejecutar.
- c. Promover y estimular el uso de sus actividades e iniciativas, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.

2. Designar responsables por área en el CDR-JBV.

META

Hacer partícipe a los usuarios de la biblioteca en las actividades e iniciativas encaminadas a salvaguardar los recursos que se encuentran bajo su custodia, además de concientizar sobre los riesgos y protección.

ESTRATEGIA

- a) Analizar las tareas a establecer en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- b) Gestionar el tiempo.
- c) Establecer prioridades.

ACTIVIDADES

- Sea identificada cada tarea necesaria.
- Se especifique el plazo en el cual debe ser completada cada tarea.
- Se indiquen claramente las relaciones e interdependencia entre las diferentes tareas.
- Se designen personas o equipos específicos para concluir cada tarea.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Coordinador de Campus

TIEMPO

Se espera que el objetivo propuesto sea considerado una vez puesto en marcha la planificación estratégica del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

COSTO

El costo asignado para la designación de responsabilidades por área es de \$ 500,00, detallando en la siguiente tabla en los rubros que se incurre.

Tabla 42-3: Presupuestos designando por área

N°	Personal del CDR-JBV	Responsabilidades
1	Coordinadora CDR-JBV	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar planes, políticas y reglamento.- Implementar sistemas de información.- Generar espacios de cooperación, intercambio y enriquecimiento interbibliotecario.
1	Director/a DTIC	<ul style="list-style-type: none">- Tomar decisiones en la compra de sistemas informáticos y de comunicación.- Efectuar planes de implementación y adaptación de sistemas informáticos.- Realizar Adquisiciones.- Diseñar sistemas DTIC.- Preparar documentación técnica y capacitar a los usuarios.
3	Analista de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none">- Crear nuevos servicios para el mejor servicio a los usuarios.- Elaborar planes de mejoramiento continuo de los servicios existentes.- Elaborar proyectos de cooperación y solicitar aprobación.- Elaborar propuestas de convenios interinstitucionales para que estas sean aprobadas por la coordinación.
22	Bibliotecario/a	<ul style="list-style-type: none">- Actualizar constantemente el fondo documental del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.- Optimizar la calidad de los servicios bibliotecarios.- Ejecución de procesos de evaluación constantes.- Subir la documentación disponible en las bibliotecas a la plataforma del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
Costo Total		500,00

Fuente: Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vásquez",
Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- a) Establecimiento de planes, políticas y reglamento, que permitan un mejoramiento continuo de los servicios existentes.
- b) Generar espacios de cooperación, intercambio y enriquecimiento interbibliotecario, con el fin de plantear propuestas de convenios interinstitucionales para que estas sean aprobadas por la coordinación.
- c) Salvaguardar los archivos documentales alineados a estándares y mejores prácticas bibliotecarios en el CDR-JBV.

- d) Establecimiento de prácticas que permiten constantemente mantener actualizado el fondo documental del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

3.2.3.4. *Objetivos estratégicos D.O.*

1. Planificar conversatorios internos a fin de socializar las bases legales, políticas y manuales disponibles en el CDR-JBV.

META

Retroalimentar al personal del CDR-JBV para fortalecer la cultura y las prácticas organizacionales en la institución sobre su normativa.

ESTRATEGIA

- a) Revisar periódicamente la normativa existente en la constitución.
- b) Elaborar una planificación para los conversatorios.
- c) Establecer métricas para conocer el avance en la retroalimentación de la normativa.

ACTIVIDADES

- Mantener una política de puertas abiertas.
- Diversificar los canales de comunicación.
- Empoderar a los mandos medios.
- Flexibilizar el contacto entre áreas.
- Escuchar lo que expone el público interno.
- Ser conciso en la información pertinente.
- Repetir la el mensaje destacado.
- Dar seguimiento al tema expuesto.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Coordinador de Campus

TIEMPO

Se espera que el objetivo propuesto sea considerado una vez puesto en marcha la planificación estratégica.

COSTO

El costo asignado para planificar conversatorios internos es el siguiente:

Tabla 43-3: Presupuesto considerado para conversatorio sobre normativa del CDR-JBV

Conversatorios	Tiempo destinado	Costo USD
Reglamento del Centro de Documentación	90 minutos	50,00
Políticas del repositorio digital de la universidad	90 minutos	50,00
Políticas de Servicios del CDR-JBV	90 minutos	50,00
Flujos de procesos técnicos -Manual del CDR-JBV	120 minutos	70,00
Normativa interna	90 minutos	50,00
Plan de instrucción de recursos tecnológicos	120 minutos	70,00
Total	600 minutos	340,00

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”

Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- Establece de una estructura documental que permitan desarrollar buenas prácticas de acuerdo a las normativas ya establecidas en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- Fortalece capacidades, confianza, visión y protagonismo en cuanto forman parte de un grupo, para impulsar cambios positivos en el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.
- Optimiza el grado de eficiencia mediante el establecimiento de flujos de procesos técnicos para normalizar servicios en dentro del CDR-JBV.

2. Generar indicadores de servicios bibliotecarios.

META

Mejorar la gestión bibliotecaria mediante el control eficiente y eficaz de las actividades realizadas, logrando ajustarse en los programas y presupuestos institucionales.

ESTRATEGIA

- a) Identificar las falencias internas y externas en función a los objetivos institucionales.
- b) Desarrollar indicadores apropiados para la unidad que se va a evaluar, enfocado a solucionar los problemas como objetivo del indicador.

- c) Determinar el grado en que se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o en su evolución.
- d) Estudiar el desarrollo temporal, y los resultados respecto a otras unidades de información similares.

ACTIVIDADES

- Crear un espacio de discusión para analizar la situación del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca y proponer indicadores de gestión ante los problemas identificados.
- Efectuar mesas de trabajo para el desarrollo de indicadores.
- Exponer los indicadores desarrollados a todo el personal y seleccionarlos.
- Establecer los indicadores para cada área.
- Obtener los resultados, mediante autoevaluación, en el tiempo acordado.
- Mejorar y corregir los indicadores en un tiempo prudencial.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Coordinador de Campus
- Personal bibliotecario

TIEMPO

Se espera que el objetivo propuesto sea considerado una vez puesto en marcha la planificación estratégica del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

COSTO

El costo para la generación de indicadores de servicios bibliotecarios del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca, es el siguiente:

Tabla 44-3: Presupuesto asignado en el desarrollo de indicadores

Tipo de Indicadores	Tiempo destinado	Costo
Servicio y colección	60 minutos	100,00
Infraestructura	60 minutos	100,00
Presupuesto	60 minutos	100,00
Personal	60 minutos	100,00
Procesos técnicos	60 minutos	100,00
Total		500,00

Fuente: Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vásquez"

Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- a. Facilitar el control del proceso gerencial.
- b. Serve como base de referencia para facilitar la comunicación interna y externa.
- c. Sirve para un análisis comparativo de gestión de bibliotecas y de servicios de información que tienen fines o misiones equivalentes.

3.2.3.5. *Objetivos estratégicos D.A.*

1. Programar inducciones sobre el uso de los recursos y servicios del CDR-JBV.

META

Guiar, orientar e integrar el 100% de alumnos ingresantes, docentes nuevos y demás personas al uso de los recursos y servicios del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

ESTRATEGIA

- a) Desarrollar las fases a cumplir en la inducción.
- b) Programar una reunión formal.
- c) Desarrollar la inducción y verificar la comprensión.
- d) Finalizar el proceso de manera emotiva.

ACTIVIDADES

- Coordinar con calidad educativa la programación de inducciones a docentes.
- Programar reuniones con profesores a tiempo completo para organizar el cronograma de inducciones a alumnos ingresantes.
- Elaborar presentaciones de acuerdo a cada carrera.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Coordinador de Campus
- Docentes

TIEMPO

Se espera que el objetivo propuesto sea considerado una vez puesto en marcha la planificación estratégica del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

COSTO

El costo para la capacitar en el uso de los recursos y servicios del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca en la página oficial de la universidad, es el siguiente:

Tabla 45-3: Presupuesto asignado en el spot publicitario

Etapas de inducción	Herramienta	Costo
Inducción genérica	– Spot publicitario.	270,00
Bienvenida		
Recorrido		
Dialogo acerca de la universidad CDR-JBV	– Desarrollo de un manual de inducción.	100,00
Políticas generales de la universidad y del CDR-JBV		
Inducción específica		
Presentaciones del CDR-JBV		
Lineamientos de los recursos y servicios que se brinda		
Aspectos administrativos		

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”,

Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- Facilitar la adaptación en la utilización de recursos y servicios a alumnos, docentes y público en general al CDR-JBV, sumando al nuevo usuario el sentimiento de satisfacción por formar parte de la institución.
- Establecer lineamientos de los recursos y servicios que se brinda, para generar interés en alumnos ingresantes, docentes nuevos y demás personas al uso de los recursos y servicios que brinda el CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

2. Efectuar convenios de colaboración con centros de documentación.

META

Cooperarse entre distintos Centros de Documentación Regional en el uso eficiente de los recursos y servicios bibliotecarios tradicionales disponibles.

ESTRATEGIA

- e) Préstamo interbibliotecario.
- f) Catalogación compartida.
- g) Adquisición coordinada de colecciones

ACTIVIDADES

- Realizar acercamientos con Centros de Documentación Regionales.
- Indagar sobre los requisitos para efectuar convenios de colaboración.
- Analizar las cláusulas.
- Cumplir con los requerimientos de convenios.
- Adaptar los diferentes parámetros para el convenio.
- Firmar el convenio.

RESPONSABLE

- Coordinadora del Centro Documental
- Coordinador de Campus

TIEMPO

Se espera que el objetivo propuesto sea considerado una vez puesto en marcha la planificación estratégica del CDR-JBV de la Universidad de Cuenca.

COSTO

El presupuesto considerado para la implementación de convenios de colaboración con otros centros de documentación es el siguiente:

Tabla 46-3: Presupuesto para efectuar convenios colaborativos con Centros de D.

Etapas de convenios	Costo USD
Gastos de la negociación de convenios	1800,00
Gastos de gestión de convenios	1500,00
Implementación de requisitos	500,00
Acto de firma de acuerdos	200,00
Total	4000,00

Fuente: Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vásquez",
Elaborado por: Nube Salto, 2020

RESULTADO ESPERADO

- a. Cubrir las diversas necesidades actuales de los usuarios en cuanto a catálogos colectivos existentes en otras bibliotecas.
- b. Conformar un grupo fuerte en cuanto a información.
- c. Desarrollar equipos de trabajo multidisciplinarios.
- d. Aumentar el nivel de calidad de los recursos y servicios.
- e. Encontrar un efecto normalizador entre centros de documentación, logrando cultura en el trabajo en equipo.
- f. Mejora constantemente en los recursos y servicio que se ofrece.
- g. Potenciar la eficacia, rentabilizar las inversiones y aumentar su nivel de competitividad.

3.2.4 Matriz del plan basado en objetivos estratégicos

Con el fin de conocer conjuntamente los parámetros considerados en el cumplimiento a los objetivos estratégicos, se crea una matriz para el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca, que busca solucionar problemas existentes, los cuales buscan mejorar la calidad de los servicios que esta institución.

Tabla 47-3: Matriz del plan de mejora basado en objetivos estratégicos

Objetivos estratégicos	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Costo	Resultado esperado
Programar los futuros servicios sociales y culturales.	Llegar a públicos inéditos y fidelizar a los actuales, para reforzar el protagonismo de las bibliotecas del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez” en la opinión ciudadana.	<p>Desarrollar juegos creativos de aprendizaje</p> <p>Organizar conferencias y exposiciones</p> <p>Concursos literarios y culturales</p> <p>Presentación de libros</p> <p>Encuentros con autor</p> <p>Clubes de lectura</p>	Aplicación de herramientas tecnológicas, como páginas web y redes sociales.	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Analista Bibliotecaria</p> <p>Bibliotecario</p>	De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV	3.300,00	<p>Disponer de una extensión cultural para favorecer la iniciativa y la participación de su comunidad.</p> <p>Contribuir a la cohesión social y al desarrollo de la comunidad cultural, logrando aportar bienestar autotélico a nivel intelectual, sensorial y emotivo.</p> <p>Crear demanda endógena y hábitos culturales en públicos ocasionales reactivos.</p>
Evaluar los servicios bibliotecarios para la máxima calidad a los usuarios.	Evaluar el cumplimiento en cada uno de los parámetros establecidos por la normativa ISO 11620, para corregir y mejorar continuamente y llegar a la excelencia.	<p>Presentar un informe mensual de las actividades efectuadas por cada biblioteca.</p> <p>Realizar seguimiento y evaluación de los informes presentado al CDR-JBV.</p> <p>Supervisar y verificar el uso de</p>	<p>Las bibliotecas remitirán informes de sus actividades al CDR-JBV.</p> <p>Se ejecutará un control y evaluación por área por parte del CDR-JBV.</p> <p>El CDR-JBV revisará los informes presentados por las bibliotecas.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Personal del CDR-JBV</p>	5 últimos días laborales de cada semestre.	70,00	<p>Hacer el seguimiento del desempeño de las metas establecidas.</p> <p>Crear atmósfera de aprendizaje en el CDR-JBV.</p> <p>Brindar información fundamental para la toma de decisiones.</p> <p>Fomentar la rendición de cuentas y transparencia.</p>

		recursos asignados a las bibliotecas.	El CDR-JBV efectuará un informe semestral a la autoridad superior, sobre las actividades y recursos utilizados.				<p>Elevar la motivación en los funcionarios.</p> <p>Medir el progreso en el tiempo y controla la salud del CDR-JBV.</p> <p>Servir de bases o patrones a lo largo del tiempo.</p>
Capacitar al personal en temas actuales de archivología, bibliotecología, documentación y gerencia.	Capacitación constantemente al talento humano de la biblioteca y al centro de información, con el fin de potenciar las capacidades.	<p>Solicitar presupuesto para capacitación al personal.</p> <p>Establecer un tiempo prudencial para las capacitaciones, sin interrumpir las funciones en las bibliotecas.</p> <p>Seleccionar a la empresa capacitadora según los requisitos necesarios.</p> <p>Medir los resultados obtenidos por la capacitación en la gestión del CDR-JBV.</p>	<p>Considerar la capacitación del personal como parte del presupuesto de cada periodo.</p> <p>Convocar a concurso de servicios profesionales para capacitar en temas de administración y gerencia bibliotecaria.</p> <p>Seleccionar a la consultoría de productos y servicios que brindará dichas capacitaciones.</p> <p>Desarrollar las capacitaciones de acuerdo a lo programado.</p> <p>Poner en práctica lo aprendido en la capacitación.</p>	Coordinadora del Centro Documental	Durante dos semestres de manera consecutiva.	1915,20	<p>Reunir, organizar y ofrecer al público, colecciones bibliográficas y no bibliográficas que permitan a los usuarios realizar investigaciones, distraerse y mejorar su formación cultural.</p> <p>Conservar el patrimonio cuya custodia les está encomendada.</p> <p>Cooperar con otras bibliotecas mediante el intercambio de información.</p> <p>Promover y estimular el uso de sus colecciones y espacios, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.</p>

<p>Designar responsables por área en el CDR-JBV.</p>	<p>Hacer partícipe de las actividades e iniciativas encaminadas a salvaguardar los recursos que se encuentran bajo su custodia, además de concientizar sobre los riesgos y protección.</p>	<p>Analizar las tareas a establecer en el CDR-JBV.</p> <p>Gestionar el tiempo.</p> <p>Establecer prioridades.</p>	<p>Sea identificada cada tarea necesaria.</p> <p>Se especifique el plazo en el cual debe ser completada cada tarea.</p> <p>Se indiquen claramente las relaciones e interdependencia entre las diferentes tareas.</p> <p>Se designen personas o equipos específicos para concluir cada tarea.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Coordinador de Campus</p>	<p>De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV.</p>	<p>500,00</p>	<p>Se alinea con estándares y mejores prácticas las actividades en el CDR-JBV.</p> <p>Se define las directrices de seguridad de la información.</p>
<p>Planificar conversatorios internos a fin de socializar las bases legales, políticas y manuales disponibles en el CDR-JBV.</p>	<p>Retroalimentar al personal del CDR-JBV para fortalecer la cultura y las prácticas organizacionales en la institución sobre su normativa.</p>	<p>Revisar periódicamente la normativa existente en la constitución.</p> <p>Elaborar una planificación para los conversatorios.</p> <p>Establecer métricas para conocer el avance en la retroalimentación de la normativa.</p>	<p>Mantener una política de puertas abiertas.</p> <p>Diversificar los canales de comunicación.</p> <p>Empoderar a los mandos medios.</p> <p>Flexibilizar el contacto entre áreas.</p> <p>Escuchar lo que expone el público interno.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Coordinador de Campus</p>	<p>De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV.</p>	<p>340,00</p>	<p>Resolver problemas, crear ideas, distribuir conocimiento y/o desarrollar buenas prácticas de acuerdo a las normativas ya establecidas en el CDR-JBV.</p>

			<p>Ser conciso en la información pertinente.</p> <p>Repetir la el mensaje destacado.</p> <p>Dar seguimiento al tema expuesto.</p>				
<p>Generar indicadores de servicios bibliotecarios.</p>	<p>Mejorar la gestión bibliotecaria mediante el control eficiente y eficaz de las actividades realizadas, logrando ajustarse en los programas y presupuestos institucionales.</p>	<p>Identificar las falencias internas y externas en función a los objetivos institucionales.</p> <p>Desarrollar indicadores apropiados para la unidad que se va a evaluar, enfocado a solucionar los problemas como objetivo del indicador.</p> <p>Determinar el grado en que se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o en su evolución.</p> <p>Estudiar el desarrollo temporal, y los resultados respecto a otras unidades de</p>	<p>Crear un espacio de discusión para analizar la situación del CDR-JBV y proponer indicadores de gestión ante los problemas identificados.</p> <p>Efectuar mesas de trabajo para el desarrollo de indicadores.</p> <p>Exponerlos los indicadores desarrollados a todo el personal y seleccionarlos.</p> <p>Establecer los indicadores para cada área.</p> <p>Obtener los resultados, mediante autoevaluación, en el tiempo acordado.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Coordinador de Campus</p> <p>Personal bibliotecario</p>	<p>De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV.</p>	<p>500,00</p>	<p>Facilitar el control del proceso gerencial.</p> <p>Serve como base de referencia para facilitar la comunicación interna y externa.</p> <p>Sirve para un análisis comparativo de gestión de bibliotecas y de servicios de información que tienen fines o misiones equivalentes.</p>

		información similares.	Mejorar y corregir los indicadores en un tiempo prudencial.				
Programar inducciones sobre el uso de los recursos y servicios del CDR-JBV.	Guiar, orientar e integrar el 100% de alumnos ingresantes, docentes nuevos y demás personas al uso de los recursos y servicios del CDR-JBV.	<p>Desarrollar las fases a cumplir en la inducción.</p> <p>Programar una reunión formal.</p> <p>Desarrollar la inducción y verificar la comprensión.</p> <p>Finalizar el proceso de manera emotiva.</p>	<p>Coordinar con calidad educativa la programación de inducciones a docentes.</p> <p>Programar reuniones con profesores a tiempo completo para organizar el cronograma de inducciones a alumnos ingresantes.</p> <p>Elaborar presentaciones de acuerdo a cada carrera.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Coordinador de Campus</p> <p>Docentes</p>	De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV.	370,00	Facilitar la adaptación en la utilización de recursos y servicios a alumnos, docentes y público en general al CDR-JBV, sumando al nuevo usuario el sentimiento de satisfacción por formar parte de la institución.
Efectuar convenios de colaboración con centros de documentación.	Cooperarse entre distintos Centros de Documentación Regional en el uso eficiente de los recursos y servicios bibliotecarios tradicionales disponibles.	<p>Préstamo interbibliotecario.</p> <p>Catalogación compartida.</p> <p>Adquisición coordinada de colecciones</p>	<p>Realizar acercamientos con Centros de Documentación Regionales.</p> <p>Indagar sobre los requisitos para efectuar convenios de colaboración.</p> <p>Analizar las cláusulas.</p> <p>Cumplir con los requerimientos de convenios.</p>	<p>Coordinadora del Centro Documental</p> <p>Coordinador de Campus</p>	De acuerdo a la planificación estratégica del CDR-JBV.	4000,00	<p>Cubrir las diversas necesidades actuales de los usuarios en cuanto a catálogos colectivos existentes en otras bibliotecas.</p> <p>Conformar un grupo fuerte en cuanto a información.</p> <p>Desarrollar equipos de trabajo multidisciplinarios.</p> <p>Aumentar el nivel de calidad de los recursos y servicios.</p>

			<p>Adaptar los diferentes parámetros para el convenio.</p> <p>Firmar el convenio.</p>				<p>Encontrar un efecto normalizador entre centros de documentación, logrando cultura en el trabajo en equipo.</p> <p>Mejora constantemente en los recursos y servicio que se ofrece.</p> <p>Potenciar la eficacia, rentabilizar las inversiones y aumentar su nivel de competitividad.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--

Fuente: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”,
Elaborado por: Nube Salto, 2021

Análisis general

La matriz del plan de mejora, detalla los objetivos estratégicos obtenidos de las prioridades identificadas en el análisis FODA con sus respectivas metas a cumplir, las estrategias a aplicar, las actividades a efectuar, las personas responsables, el tiempo estimado, los resultados esperados y el costo a incurrir por cada objetivo estratégico; equivalente a \$ 10.995,20. Es importante resaltar que varios de los objetivos estratégicos forman parte de las funciones correspondiente al puesto de trabajo por lo cual fueron contratados en el CDR-JBV, por lo que disminuiría el valor presupuestado en el plan.

CONCLUSIONES

- Se efectuó un marco teórico referencias basado en una revisión bibliografía en varios trabajos de titulación, libros y revistas que hablan sobre la evaluación y calidad de servicios bibliotecarios, que dio soporte a los antecedentes investigativos, fundamentación teórica y marco conceptual, puesto que suministró las pautas para recopilar y conocer información relacionada al tema investigativo y las variables de estudio que han sido propuestas.
- Se evaluó la calidad de los servicios que presta el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vásquez”, mediante la aplicación de una encuesta con preguntas estructuradas en base a la norma ISO 11620:2014, los mismos que poseen relación con la evaluación de la colección, personal, instalaciones y acceso a los servicios. Posteriormente se analizaron los resultados y se realizó la comprobación la hipótesis en el Software estadístico SPSS-25, aceptando la Hipótesis alternativa. Finaliza la evaluación con un análisis de fiabilidad (Cronbach = 0,900), demostrando una excelente consistencia de los datos recolectados.
- La propuesta de mejora se basó en estrategias identificadas en la correlación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas halladas en la entidad, convirtiéndose en objetivos estratégicos para la elaboración de un plan de mejora, con el fin de solventar los problemas existentes en la institución y el uso de adecuado de los recursos que garanticen la sostenibilidad a corto, mediano y el largo plazo.

RECOMENDACIONES

- Para recabar información sobre la calidad de servicios bibliotecarios, se requiere una revisión bibliografía ejecutada en varios trabajos investigativos, libros y revistas científicas que hablen sobre la evaluación y calidad sobre el tema investigativo, brindando un soporte al estudio, puesto que suministrará pautas para recopilar y conocer información relevante del tema.
- Aplicar una modalidad mixta de investigación para evaluar la calidad de los servicios, utilizando la técnica de la encuesta estructurada bajo la norma ISO 11620:2014 que sirve de elemento estratégico de evaluación, puesto que cada ítem estuvo relacionado con los parámetros de estudio, siendo estos la evaluación de la colección, personal, instalaciones y acceso a los servicios.
- Implementar el plan de mejoras propuesto y ajustar sus objetivos estratégicos para los posteriores periodos en base de un diagnóstico situacional que permita neutralizar las debilidades y amenazas existentes en el CDR-JBV, logrando solucionarlo a través de un plan de mejora de la calidad de servicios sostenido en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. (2012). *Metodología de la investigación: Operacionalización de Variables*. Medellín: McGraw-Hill.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación_Serie integral por competencias*. México: Grupo editorial Patria.
- Betancourt, R. J., Aldana de Vega, L., & Gómez, B. G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. *Entramado*, 10(2), 60-74.
- Claudio, M. M., & López, M. F. (2020). *Calidad del servicio percibida por los docentes y estudiantes de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período septiembre 2019-febrero 2020*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Normas Constitucionales. Sección quinta Cultura. Art. 377*. Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador.
- Díaz, M. M. (2017). *Los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y los indicadores según el CEAACES en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26674/1/T4141i.pdf>
- Guananga-Díaz, F. R., Muyulema-Allaica, J. C., Rodríguez-Sevilla, D. I., & Guananga-Rodríguez, B. G. (2020). La teoría de restricciones (TOC) y su incidencia en los costos de producción. Caso empresa MIVIRN de Riobamba-Ecuador. *Conciencia*

doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i3.1.1395>

Gutiérrez, P. H. (2013). *Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma* (3 ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.

Hernández, S. R. (2017). *Fundamentos de investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Larios, C. A., & González, D. A. (2017). La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar. *Teoría y Praxis*, (22), 113-136.

Leyva, F. G. (2018). Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras. *Cofin Habana*, 13(1), 57-75.

Mantilla, S. A. (2013). *Fundamentos. Auditoria del control interno*. Cali: ECOE Ediciones.

Parella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (4 ed.). Caracas: Fedupel.

Pérez, S. (2015). *Enfoques de Bioestadística II*. Brasil.

Proaño-Villavicencio, D. X., Gisbert-Soler, V., & Pérez-Bernabeu, E. (2017). Methodology for preparing a continuous improvement plan. *3C Empresa*, 50-56.
doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>

Pucha, M. P., Muyulema, A. J., Burgos, A. C., & Buenaño, B. E. (2019). Gestión de la calidad como estructura del desempeño operacional en el sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (2 Art. 78),, 1-29.

- Villegas, B. B. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11144/1/142T0020.pdf>
- Yépez-Moreira, R. I., Muyulema-Allaica, J. C., Ormaza-Morejón, F. M., & Sánchez-Macías, R. A. (2019). Instrumento de diagnóstico para el análisis y mejora de las operaciones de confección. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica – RIIT*, 7(39), 1-24.
- Zambrano, C. E., & Alcívar, D. J. (2019). Calidad de servicios de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(5), 1-15.

ANEXOS

Anexo A: Modelo de lista de cotejo



ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES, PERSONAL DE BIBLIOTECA y ESTUDIANTES USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ” DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA.

OBJETIVO: Evaluar la calidad de los servicios que ofrece las bibliotecas del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez “CDR-JBV” antes de la pandemia, se solicita por favor se responda con la mayor sinceridad posible a las siguientes preguntas:

Instrucción: Marque una sola opción para cada interrogante.

I. Datos personales:

• **Sexo**

Femenino () Masculino ()

• **Facultad o Dependencia a la que pertenece**

• **Tipo de usuario:**

Docente () Estudiante () Trabajador/ Empleado Biblioteca ()

Otro especifique:.....

• **Con que frecuencia acude a la biblioteca:**

Diario () 1-3 veces por semana () 1-3 veces por quincena () Solo en exámenes () Nunca ()

• **En que horario utiliza los servicios de la biblioteca**

Tarde () Mañana () Noche () Sábados/Domingos ()

Horario ampliado por exámenes () Indistintamente ()

II. Cuestionario:

CHECKLIST NORMA ISO 11620:2014

Referencia: Norma ISO 11620:2014 **Código:** EPM- CDR-JBV-01 **Fecha:** 17/02/2020

Responsable: Nube Salto **Evaluador:** NS

Sector Evaluado: docentes, personal de biblioteca y estudiantes que frecuentan el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

Categorías y aspectos que evaluar: 1.-(N) Nunca 2. -(AV) A veces 3.-(S) Siempre

N°	Indicadores	1	2	3
I	RECURSOS, ACCESO E INFRAESTRUCTURA			
1	La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso			
2	Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usuarios.			
3	El espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.			

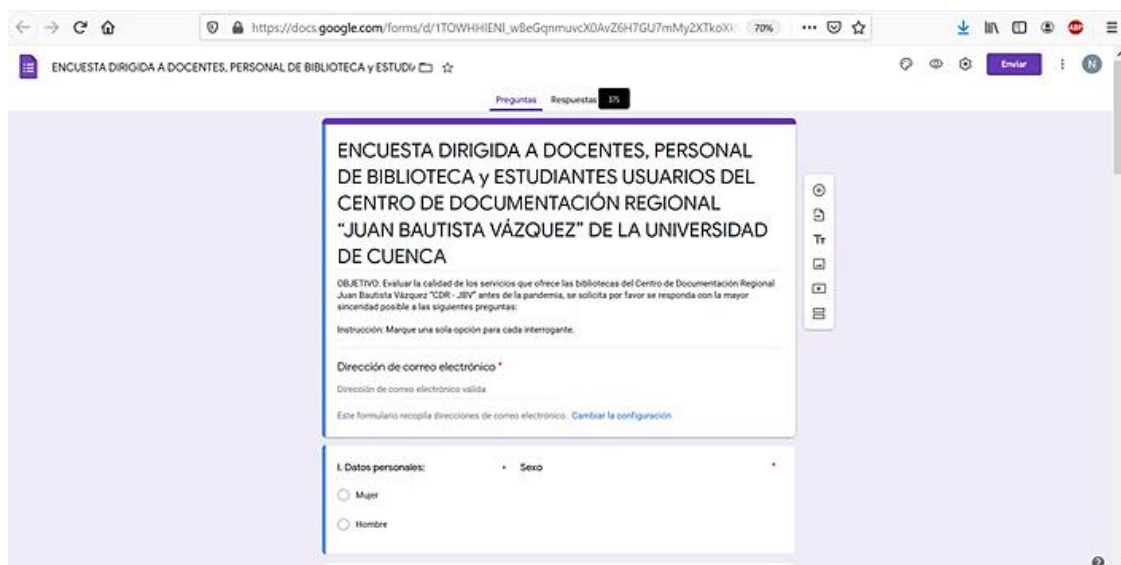
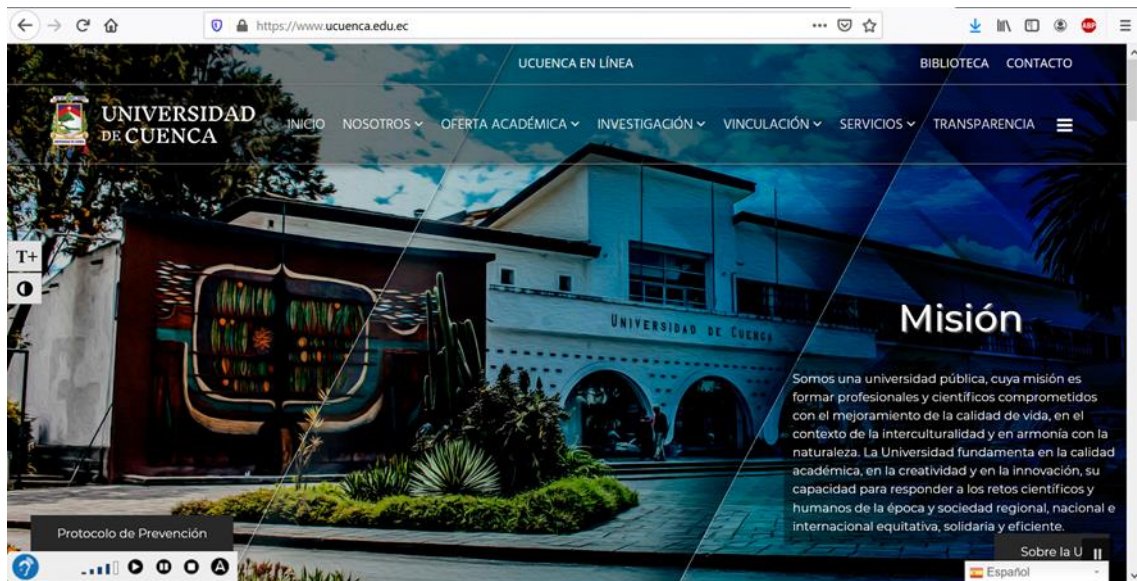
4	Número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantidad de usuarios usuales.			
II USO				
5	La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso			
6	El sistema de préstamo de libros es rápido			
7	La cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la biblioteca satisface mis necesidades de información			
8	Son numerosas las visitas en relación con la población destinataria a la que presta servicio la biblioteca.			
9	Existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo			
10	Existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servicios de la biblioteca que facilita el uso por sí mismo.			
11	Existen espacios adecuados para el estudio en grupo			
12	Existen espacios adecuados para el trabajo individual			
13	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades			
III EFICIENCIA				
14	El personal muestra conocimiento y capacidad al responder las preguntas que se le formulan.			
15	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios			
16	El personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos completos de revistas usando las bases de datos electrónicas.			
IV POTENCIAL Y DESARROLLO				
17	Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento en la organización del material bibliográfico, del programa de gestión bibliotecaria y lo asesora adecuadamente.			

III. Comentarios y Sugerencias:

Comentarios y Sugerencias	

Gracias por su tiempo y colaboración

Anexo B: Captura de pantalla del medio digital utilizado para la recolección de datos



Anexo C: Base de datos Software estadístico SPSS 25

*DATA_CDR_IBV.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Datos_persona...	Númerico	8	2	Sexo	(1,00, Feme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal
2	Datos_persona...	Númerico	8	2	Facultad o Dependencia a la que pertenece	(1,00, Arquit...	Ninguno	8	Derecha	Nominal
3	Datos_persona...	Númerico	8	2	Tipo de usuario	(1,00, Doce...	Ninguno	8	Derecha	Nominal
4	Datos_persona...	Númerico	8	2	Con que frecuencia acude a la biblioteca	(1,00, Diario...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
5	Datos_persona...	Númerico	8	2	En que horario utiliza los servicios de la biblioteca	(1,00, Tarde...	Ninguno	8	Derecha	Nominal
6	RECURSOS_1	Númerico	8	2	La forma en la que están organizadas las colecciones facilita su uso	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
7	RECURSOS_2	Númerico	8	2	Es adecuada la disponibilidad de asientos a disposición de los usu...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
8	RECURSOS_3	Númerico	8	2	El espacio destinado para los usuarios es proporcional a la cantida...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
9	RECURSOS_4	Númerico	8	2	Número de empleados de la biblioteca es proporcional a la cantida...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
10	USO_5	Númerico	8	2	La forma en la que están organizadas las instalaciones facilita su uso	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
11	USO_6	Númerico	8	2	El sistema de préstamo de libros es rápido	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
12	USO_7	Númerico	8	2	La cantidad de libros en físico y electrónicos con los que cuenta la ...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
13	USO_8	Númerico	8	2	Son numerosas las visitas en relación con la población destinataria...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
14	USO_9	Númerico	8	2	Existen actos organizados de orientación para el adecuado uso de ...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
15	USO_10	Númerico	8	2	Existen cursos de orientación para el adecuado uso de los servic...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
16	USO_11	Númerico	8	2	Existen espacios adecuados para el estudio en grupo	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
17	USO_12	Númerico	8	2	Existen espacios adecuados para el trabajo individual	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
18	USO_13	Númerico	8	2	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
19	EFICIENCIA_14	Númerico	8	2	El personal muestra conocimiento y capacidad al responder las pre...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
20	EFICIENCIA_15	Númerico	8	2	El personal muestra habilidad en el tratamiento de los problemas d...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
21	EFICIENCIA_16	Númerico	8	2	El personal muestra conocimiento y guía el acceso a textos compl...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
22	POTENCIAL_17	Númerico	8	2	Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento en la...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*DATA_CDR_IBV.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Datos_pe rsonales_1 Sexo	Datos_pe rsonales_2 Facultad	Datos_pe rsonales_3 Tipo_usu...	Datos_pe rsonales_4 Frecuenci...	Datos_pe rsonales_5 Horario	RECURS OS_1	RECURS OS_2	RECURS OS_3	RECURS OS_4	USO_5	USO_6	USO_7	USO_8	USO_9
1	Femenino	Arquitectur...	Docente	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces
2	Masculino	Artes	Estudiante	1-3 veces ...	Indistintam...	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
3	Femenino	Arquitectur...	Estudiante	Diario	Tarde	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces
4	Masculino	Artes	Estudiante	1-3 veces ...	Indistintam...	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	A veces
5	Femenino	Ciencias A...	Estudiante	1-3 veces ...	Indistintam...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces
6	Masculino	Ciencias E...	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces
7	Masculino	Ciencias d...	Estudiante	Nunca	Indistintam...	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces
8	Femenino	Ciencias M...	Docente	1-3 veces ...	Horario am...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre
9	Femenino	Ciencias Q...	Estudiante	1-3 veces ...	Indistintam...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces
10	Masculino	Arquitectur...	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	Masculino	Ingeniería	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
12	Femenino	Ciencias d...	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
13	Masculino	Ciencias M...	Docente	1-3 veces ...	Indistintam...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
14	Femenino	Arquitectur...	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre
15	Masculino	Arquitectur...	Estudiante	1-3 veces ...	Tarde	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces
16	Femenino	Artes	Estudiante	Solo en ex...	Tarde	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
17	Masculino	Ciencias A...	Estudiante	Solo en ex...	Indistintam...	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces
18	Femenino	Ciencias E...	Docente	Solo en ex...	Tarde	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
19	Masculino	Ciencias E...	Estudiante	Solo en ex...	Tarde	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*DATA_CDR_IBV.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

375: Datos_personales... 1.00

Visible: 22 de 22 variables

	Datos_pe rsonales_1 Sexo	Datos_pe rsonales_2 Facultad	Datos_pe rsonales_3 Tipo_usu...	Datos_pe rsonales_4 Frecuenci...	Datos_pe rsonales_5 Horario	RECURS OS_1	RECURS OS_2	RECURS OS_3	RECURS OS_4	USO_5	USO_6	USO_7	USO_8	USO_9
360	Femenino	Ciencias d...	Estudiante	1-3 veces ...	Mañana	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces
361	Femenino	Ciencias d...	Estudiante	1-3 veces ...	Horario am...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
362	Masculino	Ciencias d...	Estudiante	1-3 veces ...	Mañana	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca
363	Femenino	Ciencias d...	Estudiante	Solo en ex...	Mañana	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
364	Femenino	Ciencias M...	Estudiante	Diario	Mañana	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
365	Masculino	Ciencias M...	Estudiante	Diario	Horario am...	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
366	Femenino	Ciencias M...	Estudiante	Diario	Mañana	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
367	Femenino	Ciencias M...	Estudiante	Solo en ex...	Mañana	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
368	Masculino	Ciencias Q...	Estudiante	Nunca	Horario am...	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces
369	Femenino	Centro de ...	Trabajador/...	Diario	Indistintam...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
370	Femenino	Filosofía, L...	Estudiante	Solo en ex...	Indistintam...	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
371	Masculino	Filosofía, L...	Estudiante	Diario	Indistintam...	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
372	Femenino	Ingeniería	Estudiante	Diario	Indistintam...	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
373	Femenino	Jurisprude...	Estudiante	Diario	Mañana	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
374	Masculino	Jurisprude...	Estudiante	Solo en ex...	Mañana	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
375	Femenino	Ingeniería	Estudiante	Solo en ex...	Tarde	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
376														
377														
378														

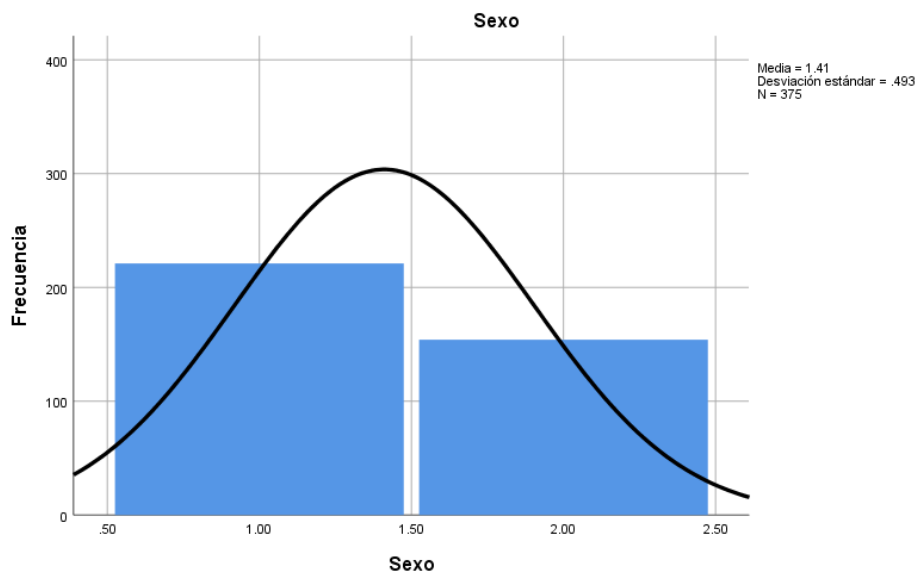
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Anexo D: Principales estadísticos de la muestra estudiada

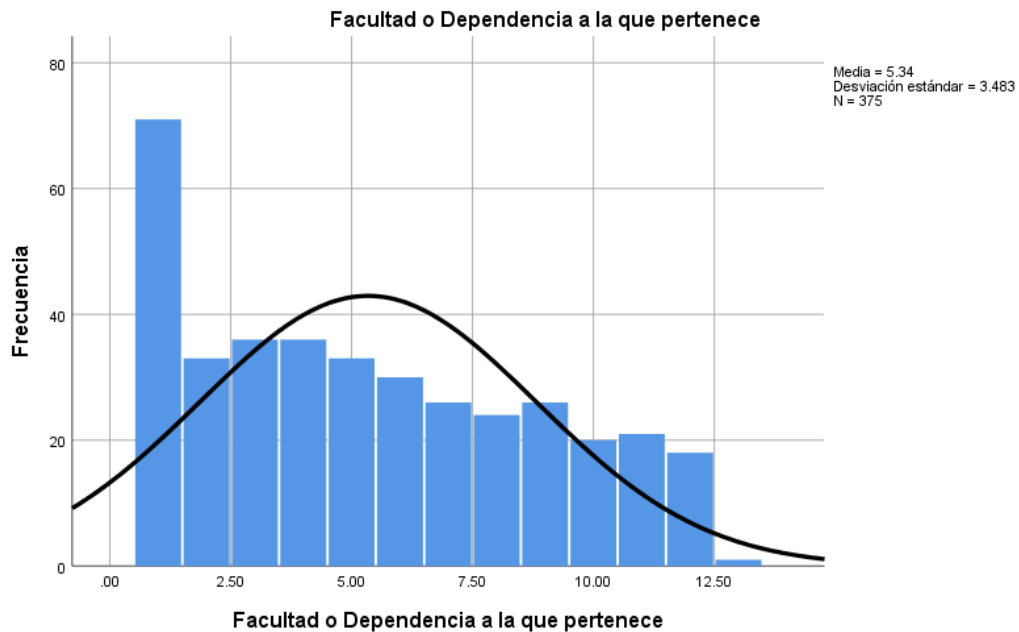
		Estadísticos				
		Sexo	Facultad o Dependencia a la que pertenece	Tipo de usuario	Con que frecuencia acude a la biblioteca	En que horario utiliza los servicios de la biblioteca
N	Válido	375	375	375	375	375
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1.4107	5.3387	1.9600	2.6933	3.7173
Mediana		1.0000	5.0000	2.0000	3.0000	5.0000
Moda		1.00	1.00	2.00	3.00	6.00
Desv. Desviación		.49261	3.48334	.20940	1.06441	2.23489
Asimetría		.365	.374	-3.808	-.126	-.083
Error estándar de asimetría		.126	.126	.126	.126	.126
Curtosis		-1.877	-1.060	17.833	-1.112	-1.866
Error estándar de curtosis		.251	.251	.251	.251	.251
Mínimo		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Máximo		2.00	13.00	3.00	5.00	6.00

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	221	58.9	58.9	58.9
	Masculino	154	41.1	41.1	100.0
Total		375	100.0	100.0	



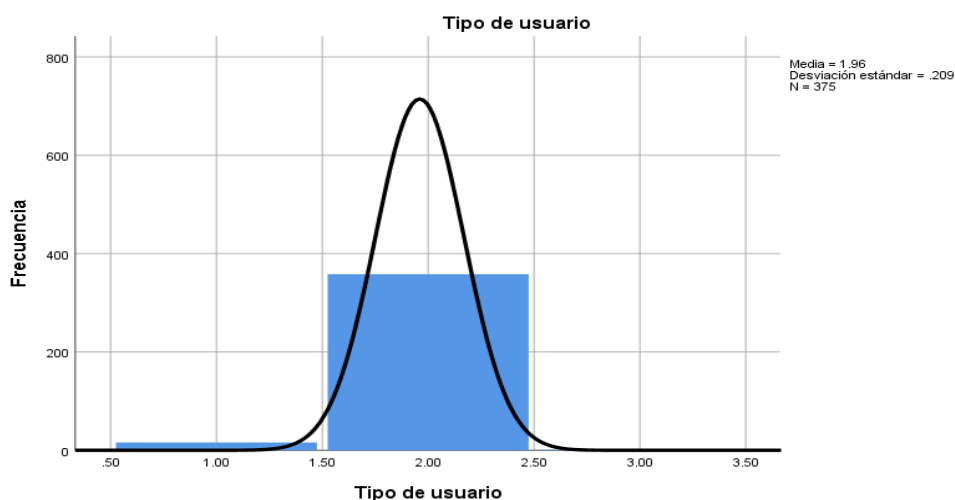
Facultad o Dependencia a la que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Arquitectura y Urbanismo	71	18.9	18.9	18.9
	Artes	33	8.8	8.8	27.7
	Ciencias Agropecuarias	36	9.6	9.6	37.3
	Ciencias Económicas y Administrativas	36	9.6	9.6	46.9
	Ciencias de la Hospitalidad	33	8.8	8.8	55.7
	Ciencias Médicas	30	8.0	8.0	63.7
	Ciencias Químicas	26	6.9	6.9	70.7
	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	24	6.4	6.4	77.1
	Ingeniería	26	6.9	6.9	84.0
	Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales	20	5.3	5.3	89.3
	Odontología	21	5.6	5.6	94.9
	Psicología	18	4.8	4.8	99.7
	Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez	1	.3	.3	100.0
	Total	375	100.0	100.0	



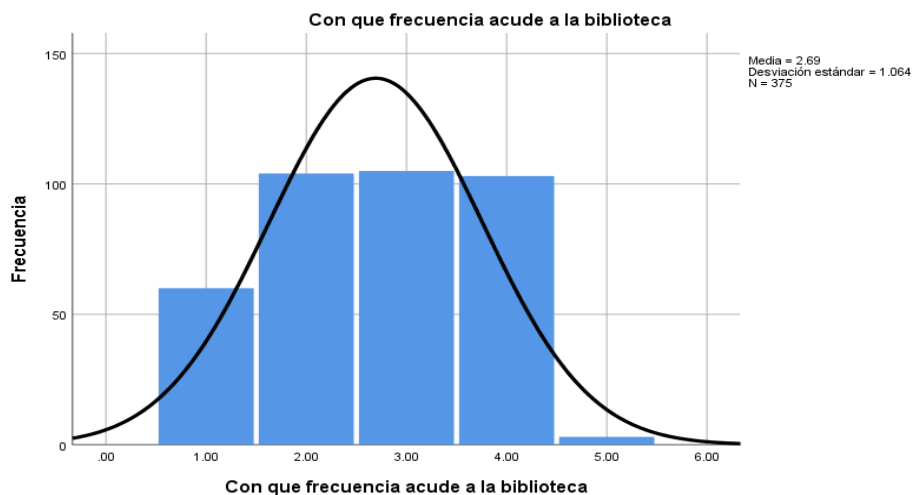
Tipo de usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente	16	4.3	4.3	4.3
	Estudiante	358	95.5	95.5	99.7
	Trabajador/ Empleado de Biblioteca	1	.3	.3	100.0
	Total	375	100.0	100.0	



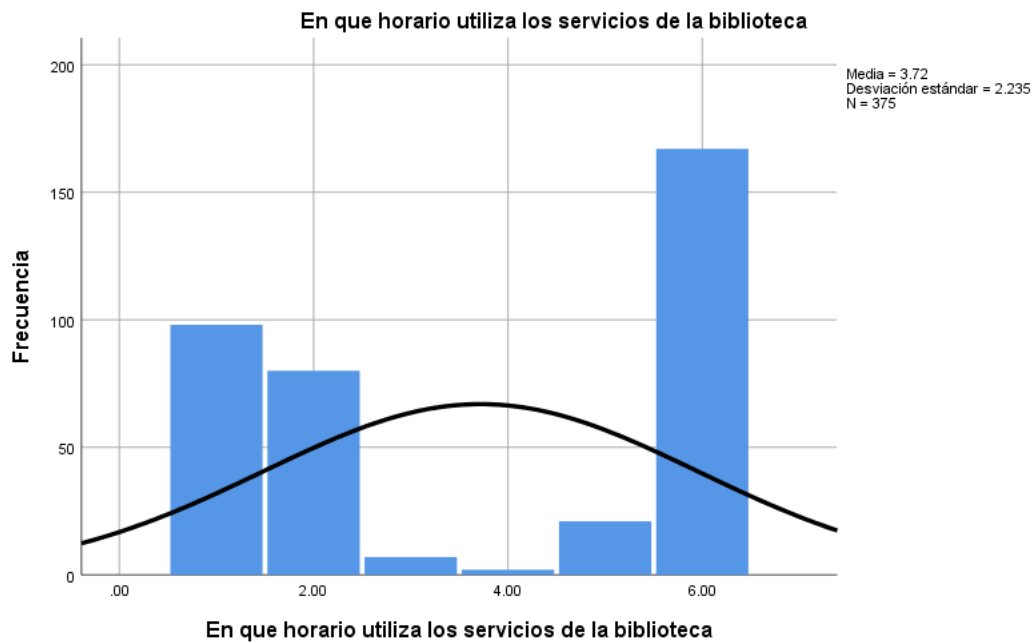
Con que frecuencia acude a la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	60	16.0	16.0	16.0
	1-3 veces por semana	104	27.7	27.7	43.7
	1-3 veces por quincena	105	28.0	28.0	71.7
	Solo en exámenes	103	27.5	27.5	99.2
	Nunca	3	.8	.8	100.0
Total		375	100.0	100.0	



En que horario utiliza los servicios de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tarde	98	26.1	26.1	26.1
	Mañana	80	21.3	21.3	47.5
	Noche	7	1.9	1.9	49.3
	Sábados/Domingos	2	.5	.5	49.9
	Horario ampliado por exámenes	21	5.6	5.6	55.5
	Indistintamente	167	44.5	44.5	100.0
	Total	375	100.0	100.0	



Anexo E: Tabla de Chi Cuadrado (χ^2)

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370

Anexo F: Evidencia fotográfica

Instalaciones



Organización de los estantes



Sala de lectura



Campus 1



Campus 2

Servicios bibliotecarios



Servicio de referencia



Formación de usuarios

