



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Letras y Ciencias Humanas  
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la  
Información

**El talento humano de los profesionales de la  
información y los servicios en la biblioteca de la  
Universidad de Piura en el Perú**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología  
y Ciencias de la Información

**AUTOR**

Angela Milagros REYES GUTIERREZ

**ASESOR**

Elizabeth HUISA VERIA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Reyes, A. (2018). *El talento humano de los profesionales de la información y los servicios en la biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de grados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, a los cinco días del mes de setiembre de dos mil dieciocho, a las dieciocho horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

Isabel Miranda Meruvia	Presidente
Elizabeth Huisa Veria	Asesora
Guillermo Nuñez Soto	Miembro
Alonso Estrada Cuzcano	Miembro

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: **EL TALENTO HUMANO DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE PIURA EN EL PERÚ**, presentada por la bachiller ANGELA MILAGROS REYES GUTIERREZ.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

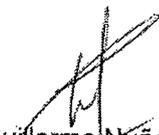
Números (17)      Letras (diecisiete)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diecinueve horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

  
Lic. Isabel Miranda Meruvia  
Presidente

  
Dra. Elizabeth Huisa Veria  
Asesora

  
Lic. Guillermo Nuñez Soto  
Miembro

  
Dr. Alonso Estrada Cuzcano  
Miembro



Agradezco a Dios por todas las oportunidades profesionales que he logrado obtener, y a mis padres por amor sincero e incondicional que me han brindado durante toda la vida.

Agradezco también, a todos los profesores de la carrera profesional de Bibliotecología que han dedicado su tiempo para la realización de la presente investigación que espero sea de su agrado.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

## **INTRODUCCIÓN ..... 8**

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Descripción del problema .....	10
1.2	Antecedentes .....	13
1.3	Justificación.....	15
1.4	Objetivos .....	16
1.5	Formulación del problema .....	17
1.6	Hipótesis.....	18
1.7	Variables e indicadores .....	19
1.8	Delimitación.....	22
1.9	Limitaciones.....	22

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1	El talento humano .....	23
2.1.1	Definición del talento humano .....	23
2.1.2	Gestión del talento humano en la organización .....	25
2.1.3	El talento humano del profesional bibliotecólogo .....	27
2.1.4	Características del talento .....	30
2.2	El servicio al usuario/cliente .....	38
2.2.1	Definición del servicio .....	38
2.2.2	Los servicios en las bibliotecas .....	40
2.2.3	Los servicios en las bibliotecas universitarias .....	42
2.2.4	La satisfacción de los servicios en las bibliotecas .....	44
2.2.5	La calidad de los servicios en las bibliotecas.....	45
2.2.6	La evaluación de la calidad.....	46
2.2.7	Modelos de evaluación.....	47
2.2.8	Libqual .....	49
2.2.9	Encuesta Libqual.....	50

### **CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1	Tipo de investigación .....	52
3.2	Población, muestra y procedimiento de muestreo.....	52
3.2.1	Población.....	52
3.2.2	Muestra.....	53
3.2.3	Procedimiento de muestreo .....	56
3.2.4	Unidad de análisis .....	57
3.3	Diseño metodológico .....	57
3.4	Matriz de operacionalización de variables e indicadores.....	58
3.5	Técnica de recolección de datos.....	59
3.6	Instrumentos de recolección de datos .....	59
3.7	Análisis de datos .....	62
3.8	Procedimiento de recogida de información.....	62

**CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1	Análisis de los resultados .....	64
4.1.1	Talento humano.....	64
4.1.1.1	Perfil de los profesionales de la información .....	64
4.1.1.2	Análisis de los indicadores del talento humano .....	68
4.1.2	Satisfacción del servicio a los usuarios .....	84
4.1.2.1	Perfil de los usuarios .....	84
4.1.2.2	Análisis de las dimensiones del servicio en la biblioteca .....	89
4.1.2.3	Análisis de los niveles de satisfacción .....	98
4.1.2.4	Análisis de las frecuencias de materiales de información y servicios .....	100
4.1.2.5	Análisis de los comentarios y sugerencias .....	104
4.2	Contrastación de hipótesis.....	106
4.2.1	Prueba de hipótesis.....	106
4.2.2	Demostración de hipótesis general.....	107
4.2.3	Demostración de hipótesis específicas.....	107
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>120</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>123</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>128</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N° 1	Muestra de alumnos- Sede Lima .....	54
Tabla N° 2	Muestra de alumnos-Sede Piura .....	55
Tabla N° 3	Población de profesionales-Sede Lima .....	56
Tabla N° 4	Población de profesionales-Sede Piura .....	56
Tabla N° 5	Matriz de operacionalización de variables .....	58
Tabla N° 6	Fechas y cantidad de encuestados-Sede Lima.....	63
Tabla N° 7	Fechas y cantidad de encuestados-Sede Piura.....	63
Tabla N° 8	Sexo de los profesionales-Sede Lima.....	64
Tabla N° 9	Sexo de los profesionales-Sede Piura.....	64
Tabla N° 10	Grado académico de los profesionales-Sede Lima .....	65
Tabla N° 11	Grado académico de los profesionales-Sede Piura .....	65
Tabla N° 12	Área de los profesionales-Sede Lima.....	66
Tabla N° 13	Área de los profesionales-Sede Piura.....	67
Tabla N° 14	Respuestas de la vocación-Sede Lima .....	68
Tabla N° 15	Respuestas de la vocación-Sede Piura .....	69
Tabla N° 16	Respuestas del compromiso-Sede Lima.....	71
Tabla N° 17	Respuestas del compromiso-Sede Piura.....	72
Tabla N° 18	Respuestas del deseo de superación-Sede Lima .....	73
Tabla N° 19	Respuestas del deseo de superación-Sede Piura .....	75
Tabla N° 20	Respuestas del conocimiento-Sede Lima .....	76
Tabla N° 21	Respuestas del conocimiento-Sede Piura.....	78
Tabla N° 22	Respuestas de las habilidades blandas-Sede Lima.....	79
Tabla N° 23	Respuestas de las habilidades blandas-Sede Piura.....	80
Tabla N° 24	Respuestas de la Innovación-Sede Lima.....	81
Tabla N° 25	Respuestas de la innovación-Sede Piura .....	83
Tabla N° 26	Sexo de los usuarios-Sede Lima.....	84
Tabla N° 27	Sexo de los usuarios-Sede Piura.....	84
Tabla N° 28	Puntuación de la valoración afectiva del servicio-Sede Lima.....	91
Tabla N° 29	Puntuación de la valoración afectiva del servicio-Sede Piura.....	92
Tabla N° 30	Puntuación de la biblioteca como lugar-Sede Lima.....	93
Tabla N° 31	Puntuación de la biblioteca como lugar-Sede Piura.....	93
Tabla N° 32	Puntuación del control de la información-Sede Lima.....	94
Tabla N° 33	Puntuación del control de la información-Sede Piura.....	95
Tabla N° 34	Puntuación de la alfabetización informacional-Sede Lima.....	96
Tabla N° 35	Puntuación de la alfabetización informacional-Sede Piura.....	97
Tabla N° 36	Respuesta obtenida por parte de los usuarios-Sede Lima .....	104
Tabla N° 37	Respuesta obtenida por parte de los usuarios-Sede Piura .....	105
Tabla N° 38	Valoración de las correlaciones.....	106
Tabla N° 39	Puntuación general de los indicadores del talento humano.....	107

Tabla N° 40	Puntuación de la vocación y de las dimensiones del servicio .....	108
Tabla N° 41	Puntuación del compromiso y de las dimensiones del servicio .....	110
Tabla N° 42	Puntuación del deseo de superación y de las dimensiones del servicio .....	112
Tabla N° 43	Puntuación del conocimiento y de las dimensiones del servicio.....	114
Tabla N° 44	Puntuación de las habilidades blandas y de las dimensiones del servicio .....	115
Tabla N° 45	Puntuación de la innovación y de las dimensiones del servicio .....	117

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	Edades de los usuarios-Sede Lima..... 85
Gráfico N° 2	Edades de los usuarios-Sede Piura..... 86
Gráfico N° 3	Carrera profesional de los usuarios-Sede Lima ..... 87
Gráfico N° 4	Carrera profesional de los usuarios-Sede Piura ..... 88
Gráfico N° 5	Resultado general de las dimensiones del servicio ..... 89
Gráfico N° 6	Respuesta de los niveles de satisfacción- Sede Lima..... 98
Gráfico N° 7	Respuesta de los niveles de satisfacción- Sede Piura ..... 99
Gráfico N° 8	Periodicidad en el uso del material de información-Sede Lima .. 100
Gráfico N° 9	Periodicidad en el uso del material de información-Sede Piura .. 101
Gráfico N° 10	Periodicidad en el uso de los servicios-Sede Lima ..... 102
Gráfico N° 11	Periodicidad en el uso de los servicios-Sede Piura ..... 103
Gráfico N° 12	Comparación entre un ítem de la valoración..... 109
Gráfico N° 13	Correlación entre la vocación y las dimensiones del servicio..... 109
Gráfico N° 14	Comparación entre un ítem del compromiso ..... 111
Gráfico N° 15	Correlación entre el compromiso y las dimensiones del servicio 111
Gráfico N° 16	Comparación entre un ítem del deseo de superación..... 113
Gráfico N° 17	Correlación entre el deseo de superación y las dimensiones del servicio ..... 113
Gráfico N° 18	Comparación entre un ítem del conocimiento ..... 114
Gráfico N° 19	Correlación entre el conocimiento y las dimensiones del servicio ..... 115
Gráfico N° 20	Comparación entre un ítem de las habilidades blandas ..... 116
Gráfico N° 21	Correlación entre las habilidades blandas y las dimensiones del servicio ..... 117
Gráfico N° 22	Comparación entre un ítem de la innovación..... 118
Gráfico N° 23	Correlación entre la innovación y las dimensiones del servicio .. 119

## ANEXOS

	Pág.
Anexo N°	1 Cuestionario del profesional de la información ..... 129
Anexo N°	2 Cuestionario de satisfacción de usuarios- Sede Lima ..... 132
Anexo N°	3 Cuestionario de satisfacción de usuarios-Sede Piura ..... 135

## INTRODUCCIÓN

El talento humano en una organización moderna representa la clave hacia el éxito. De este modo, el profesional bibliotecólogo que se encuentra en constante contacto con sus usuarios, también posee esta característica reflejada al brindar un servicio adecuado en la biblioteca. Comunicar, transmitir empatía, estar alegre, brindar conocimientos son parte de las habilidades que todo bibliotecólogo debe tener. Estos elementos otorgan un valor agregado a los servicios prestados y determinan el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al personal que los atiende.

Al talento humano se le añade la formación académica que reciben en los centros universitarios, aunque estos conocimientos adquiridos siempre deben seguir actualizándose y especializándose. Además, consideremos también otros planos, como: el compromiso, ya que se desarrolla en los profesionales involucrados una sensación de pertenencia familiar en la entidad para la cual laboran; y las habilidades blandas para sentir como propia las necesidades que presentan los usuarios. Todos los inmiscuidos buscan la mejora de su institución mediante una propuesta innovadora con soluciones creativas a problemas, persiguiendo el perfeccionamiento de su servicio.

El presente trabajo de investigación, aborda como temas centrales, el talento humano desplegado por los profesionales de la información que laboran en la biblioteca de la Universidad de Piura (UDEP), en las sedes Lima y Piura; y la satisfacción de los usuarios de pregrado que asisten cotidianamente en búsqueda de los servicios prestados por la misma.

La investigación tiene como objetivo principal determinar si el talento humano de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú. Por lo anterior, se ha planteado como hipótesis principal que el talento humano de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

En cuanto a la metodología aplicada es descriptiva, no experimental y correlacional, ya que se analizan las características del fenómeno a investigar. A partir de ello, se demuestra la influencia de una variable sobre otra. Además, se considera dentro del estudio a los profesionales de la información y al alumnado de pregrado de la UDEP

en Lima y Piura, pues son ellos quienes demuestran, por medio del servicio, cuanto talento reflejan los profesionales de la información al desarrollar sus actividades cotidianas.

El primer cuestionario se aplica a la muestra de alumnos de pregrado, quienes hacen un total de 182 en Lima, y en Piura, 187. El segundo cuestionario se aplicará a la población total de profesionales de la información que laboran en la biblioteca, tanto en Piura como en Lima.

La estructura del trabajo de investigación consta de 4 capítulos:

Capítulo I: se esboza la descripción del problema, antecedentes, justificación, objetivos, formulación del problema, hipótesis, variables e indicadores, delimitación geográfica y limitaciones.

Capítulo II: compuesto por el marco teórico que fundamenta las dos variables a estudiar. La primera, en relación al talento humano del profesional de la información, mostrado en las características que intervienen en ello: vocación, compromiso, deseo de superación, conocimiento, habilidades blandas e innovación. La segunda, con respecto a la satisfacción de los servicios, en la cual se abordan temas referidos a los servicios en las bibliotecas universitarias, la calidad de los servicios, los modelos de calidad y Libqual.

Capítulo III: el método de investigación abarca el tipo de investigación, población, tamaño de la muestra, unidad de análisis, diseño metodológico, operacionalización de las variables, técnica de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y procedimiento de recogida de información.

Capítulo IV: corresponde al análisis de los resultados y analiza el perfil de profesionales de la información y usuarios, así como el análisis de las variables e indicadores. Todo ello, a través del software estadístico SPSS.

Finalmente, se expondrán las conclusiones en base a los objetivos y resultados obtenidos, así como las referencias bibliográficas y anexos para consolidar la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del problema

Todas las personas sin excepción tienen un don denominado talento, el cual se desarrolla ampliamente en el ámbito bibliotecológico al demostrar la satisfacción que ha causado el profesional de la información en sus clientes durante la entrega del servicio.

La primera variable a presentar es el talento humano, tema trascendental del siglo XXI a nivel mundial porque el factor humano es imprescindible en toda organización, presenta múltiples cualidades y estas se manifiestan a través del trabajo diario. Las empresas deben invertir en el desarrollo profesional de sus clientes internos para fortalecer su productividad laboral y alcanzar con éxito las metas propuestas.

La experiencia a nivel mundial muestra que, en EE.UU., el conocimiento es el motor del país gracias a la educación y el desarrollo profesional. Se brinda la oportunidad de crecer por medio de becas otorgadas a estudiantes destacados en instituciones de todos los países del mundo para cursar maestrías, doctorados, PhD, etc.

Según mis opiniones, en América Latina, cada país refleja su propia cualidad o talento específico. Por ejemplo: en Ecuador, existen personas con mayor cantidad de habilidades blandas, predominando de ellos la empatía, además de su solidaridad desmedida; en Argentina, predomina la innovación y el emprendimiento, ambos son la clave del éxito, pues las personas poseen trabajos flexibles sin preocupaciones salariales, demostrando una alta calidad de vida. Así también, el Perú refleja creatividad a través de la gastronomía y el emprendimiento porque los peruanos han logrado impulsar pequeños negocios que actualmente son grandes empresas reconocidas, como es el caso de: el Grupo Romero, la familia de Renzo Costa, ProTV de Gisela Valcárcel, Blas Silva de Bionaturista, el Grupo AJE, Pardos Chicken, Graña y Montero, etc.

Un incentivo para la creatividad, la innovación y el emprendimiento en el Perú es el Premio Nacional a la Calidad que promueve el Centro de Desarrollo Industrial (2009), en el cual Osinergmin ha sido premiado con medalla de oro en la categoría de Creatividad Empresarial destacando el talento de su equipo laboral. También, la Universidad Peruana de Ciencias premia la creatividad peruana otorgando al Ministerio de Educación en el

2017 un premio por la labor que realizan con los Colegios de Alto Rendimiento (COAR) (Gestión, 2017).

Al respecto, la segunda variable es la satisfacción de los servicios. Los servicios son los más importantes para toda entidad que cuenta con clientes = usuarios. Estos son creados para generar ganancias, algunas de ellas son económicas; y en otras, intangibles, las cuales se miden entorno a la satisfacción y el valor que ha generado en los clientes al ser recibidos, como es en el caso de las bibliotecas. En muchos países hispanoamericanos y europeos se miden constantemente los servicios brindados por bibliotecas públicas, universitarias y nacionales; ya que los servicios (por sí mismos) generan un presupuesto asignado por diferentes instituciones para que sigan difundiendo su cultura, generando conocimiento y valor en las personas (Barbieri, 2015, p.86).

En el Perú, los servicios bibliotecarios son considerados entes difusores de cultura. Un ejemplo de ello es la Biblioteca Nacional del Perú (2017), pues invierte periódicamente en mantener servicios óptimos para sus clientes, ya que han logrado repotenciar sus servicios en la “Sala de Invidentes” y la “Sala Infantil”. Asimismo, brindan capacitaciones de Alfabetización Informacional (Alfin) al adulto mayor. La clave del éxito consiste en enfocarse en cada grupo objetivo, detectar sus necesidades de información y realizar las gestiones para cubrir estas necesidades e implementar servicios. En cambio, las bibliotecas públicas de los distritos más pobres son las que menos presupuesto y donaciones reciben por parte del gobierno, para innovar y repotenciar sus servicios. Sin embargo, se usa bastante creatividad para que la población aledaña asista (Saavedra, 2014, p.13).

Muy diferente es el caso de los servicios en las bibliotecas universitarias, los jóvenes desde que ingresan a la universidad acuden a la biblioteca para investigar, así se forma parte de su rutina cotidiana. Con la ayuda de la tecnología, los servicios se actualizan de acuerdo a sus necesidades (Núñez, 2015, p.33).

En el ámbito universitario, Sunedu en el 2018 presenta el ranking universitario con las mejores universidades peruanas. Dentro de los 10 primeros puestos se encuentra la Universidad de Piura (La República, 2018). Esta nació en Piura, en 1969; y en el 2004 tuvo su sede en Lima. Se encuentra asociada corporativamente a la Prelatura del Opus Dei, gracias al fundador y Primer Gran Canciller, San Josemaría Escrivá. Cuenta con una formación humanística antropomorfa en su plan curricular distinto a las demás

universidades, de ahí deriva el lema de mejores personas (Balarezo, 2014, pp.159-160).

La biblioteca a investigar se atribuye a la Universidad de Piura y para efectos del estudio se han detectado carencias, entre ellas destaca la falta de un estudio de usuarios que muestre detalladamente la percepción del servicio brindado al alumnado universitario, además de la relación con el personal encargado de brindar dichos servicios. El hecho que no haya un estudio de usuarios conlleva a que tampoco se tenga la oportunidad de repotenciar la calidad de los servicios. No obstante, no se sabe el porqué de la satisfacción o insatisfacción que perciben los usuarios en las instalaciones de la biblioteca.

Entre los problemas detectados en cuánto al personal que labora, se observa que la biblioteca no ofrece línea de carrera. Los profesionales por más que complementen sus estudios con un diplomado o un máster mantienen sus mismos puestos laborales. La jefatura de la biblioteca es designada dentro del Consejo Superior, por ello la persona que ocupe el cargo debe ser de confianza para la comunidad universitaria, capaz y preparada en la gestión directiva. No importa si anteriormente ha tenido experiencia en la gestión de bibliotecas ni es indispensable para la institución que sea un bibliotecólogo el que ocupe dicho puesto.

La ausencia de una línea de carrera en la institución causa desmotivación y poco compromiso con las labores, las cuales se realizan en base a un beneficio económico que se limita al cumplimiento de su tarea. Recibir un beneficio económico, desde luego es bueno, sin embargo, no es lo único necesario para desarrollarse profesionalmente. Al respecto, Huisa (2015) acota: “Existen muchos tipos de incentivos para atraer, retener y motivar, (...). Entre estos incluye: desarrollo profesional, pensiones y beneficios, reconocimiento y prestigio, estabilidad laboral, diferencias de sueldos, infraestructura y materiales de enseñanza” (p.53).

Finalmente, en las unidades de información es imprescindible el trabajo en equipo, por ello se enfoca todo lo relacionado al talento humano, y se destaca la participación de los profesionales de la información que desempeñan su labor diaria para el servicio de sus usuarios. Así, conseguir una valoración positiva cultivada entre la relación usuario-bibliotecario.

## 1.2 Antecedentes

El talento humano es un nuevo tópico en las organizaciones del siglo XXI. Se desprenden características intangibles que se encuentran relacionadas con la gestión del recurso humano. Estas características son: vocación, compromiso, conocimiento (habilidades, competencias y experiencia), deseos de superación, innovación y habilidades blandas. Por medio de estas, se demuestra si el usuario ha logrado percibir satisfacción en los servicios que brinda el profesional de la biblioteca.

En el ámbito internacional se ha identificado a España con una tesis de Valdivielso (2017), para obtener la licenciatura de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid, el título de la tesis es *El talento dentro del trabajo social*, cuyo objetivo es profundizar en el concepto y características del talento, a través de la perspectiva del trabajo social. Se logra identificar el desempeño de los profesionales en sus centros laborales gracias a su vocación, compromiso, creatividad y conocimiento. Menciona que el talento no nace innato en cada persona, sino que se puede obtener con el paso del tiempo; además, el talento es importante en el desarrollo profesional, pues tiene como finalidad alcanzar la excelencia y el éxito.

En México, Romero (2004), presenta una tesis para optar el grado de magister en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo título es *La Visibilidad del Bibliotecólogo ante la comunidad de Universidades Privadas del Distrito Federal*. El profesional bibliotecólogo muestra una serie de cualidades que son percibidas por sus usuarios, estas son: imagen, presentación, motivación y comunicación. Presenta dos cuestionarios, uno dirigido a los profesionales de Bibliotecología, y el otro para los usuarios, válido para observar la relación entre ambos. Así también, destaca el empoderamiento de la carrera de Bibliotecología.

En el ámbito nacional peruano, se ha identificado una tesis escrita por Arispe (2014) para obtener el grado de licenciada en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú (ubicada en Huancayo), la tesis tiene por nombre *Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited*, cuyo objetivo principal es determinar la contribución de la gestión del talento humano en la satisfacción de los clientes en la empresa Servited. Se evidencia la gestión del talento humano en condiciones óptimas, es decir, la empresa cuenta con un personal motivado y bien asalariado. La situación del personal influye directamente en la satisfacción de sus clientes, demostrando

buen trato y empatía. Mediante el análisis de resultados, la encuesta elaborada a los usuarios obtuvo un alto nivel de satisfacción.

Pilco (2014) para optar el grado de licenciado en Bibliotecología en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ha presentado su tesis titulada *Evaluación de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN: aplicación de la metodología Libqual+*, destaca la importancia de evaluar constantemente los servicios bibliotecarios, ya que son percibidos por los usuarios. Mediante las encuestas Libqual+ se ha detectado que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos debido a que no evidencian compromiso por parte de las personas que les atienden y por ser un espacio pequeño para estudiar. Como recomendación, se proponen talleres de capacitación en los siguientes temas: trato con usuarios, bases de datos, gestores de referencia, alertas bibliográficas, exposiciones bibliográficas y campañas para la reducción del ruido.

Entre las investigaciones de la Bibliotecología peruana, se ha encontrado una tesis importante que trata sobre el recurso humano, publicada por Alfaro (2011) para obtener el grado de licenciada en Bibliotecología en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo título es *Competencias Profesionales de los Recursos Humanos de las Bibliotecas Universitarias del Perú*. Se destacan las competencias genéricas (compromiso, habilidades, liderazgo, etc.); y específicas (conocimientos) que posee una persona para el buen desempeño de su trabajo. Se logra identificar en qué momento los profesionales egresados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información adquirieron sus competencias. Expone una tentativa propuesta del plan curricular de estudios universitarios para obtener las competencias profesionales en el siglo XXI.

Finalmente, Castillo (2011) para obtener el título profesional en Ingeniería de Software por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo título es *Identificación de Talentos*. Ha diseñado un software con 42 características de talento para los postulantes de la UPC. Se obtiene una propuesta para la elección adecuada de la carrera profesional acorde a sus habilidades y características propias. Tiene como finalidad lograr la automatización del software y que pueda ser visualizada por los postulantes a través de la web. La página web tiene por nombre “Juego de Talentos”, desplegable en el servidor de la UPC. Lo que se ha logrado destacar de la tesis son los indicadores que forman parte de la investigación.

### **1.3 Justificación**

La investigación surge por la percepción del trabajo cotidiano en la biblioteca durante dos años consecutivos. El principal se encuentra relacionado al talento humano, ya que hasta el momento no se ha realizado un estudio a los profesionales de la información. El estudio conlleva a saber si los profesionales se encuentran cómodos en sus puestos de trabajo, y si los beneficios laborales cumplen con sus expectativas de desarrollo y autorrealización personal. También, encontrar si los profesionales adquieren compromiso en el cumplimiento de sus funciones, actividades y responsabilidades laborales, situación que afecta directamente a los usuarios.

Se destaca otra razón importante en relación al usuario. En la universidad se realizan encuestas generales a fin de año, en la última encuesta (2017-II) se ha detectado insatisfacción por parte de los estudiantes hacia el área de la biblioteca. Con la investigación se logra identificar el porqué de su incomodidad, a través de un estudio de usuarios. El mismo mide la satisfacción y calidad de los servicios en la biblioteca. Es así que la gestión de la biblioteca se beneficia, al obtener información confiable con los resultados estadísticos.

La investigación brinda lineamientos a tomar en cuenta, expuestos para el profesional de la información en las características del talento humano. Se trata de realizar constantemente una autoevaluación profesional, reflexionar en cada servicio que se ofrece a otra persona, saber reconocer los errores y mejorar, ya que se enfatiza la percepción de los usuarios en una biblioteca.

Finalmente, genera un impacto social al presentar a la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información a muchos estudiantes de colegios, preparatorias y maestros que aún desconocen el contenido sustancial de la profesión. El bibliotecólogo es distinguido en el ámbito laboral por la empleabilidad flexible que posee. A través de la investigación se da a conocer a detalle en qué consiste la labor diaria, y de las cualidades profesionales que favorecen a las organizaciones que cuentan con un staff de bibliotecólogos a disposición de sus clientes.

## 1.4 Objetivos

- **Objetivo General**

- ✓ Determinar si el talento humano de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Determinar si la vocación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Determinar si el compromiso de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Determinar si el deseo de superación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Determinar si el conocimiento de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Determinar si las habilidades blandas de los profesionales de la información influyen en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Determinar si la innovación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú.

## 1.5 Formulación del problema

- **Problema general**

- ✓ ¿De qué manera el talento humano de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- **Problemas específicos**

- ✓ ¿De qué manera la vocación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- ✓ ¿De qué manera el compromiso de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- ✓ ¿De qué manera el deseo de superación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- ✓ ¿De qué manera el conocimiento de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- ✓ ¿De qué manera las habilidades blandas de los profesionales de la información influyen en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

- ✓ ¿De qué manera la innovación de los profesionales de la información influye en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Universidad de Piura en el Perú?

## 1.6 Hipótesis

- **Hipótesis general**

- ✓ El talento humano de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- **Hipótesis específicas**

- ✓ La vocación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ El compromiso de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ El deseo de superación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ El conocimiento de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ Las habilidades blandas de los profesionales de la información influyen significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

- ✓ La innovación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.

## 1.7 Variables e indicadores

### Variable 1:

X= Talento Humano

### Variable 2:

Y= Satisfacción del servicio a los usuarios

- **Definición conceptual**

**Variable 1:** X= Talento Humano

Según Orizaga (2007):

Talento humano es la esencia de la gestión del conocimiento en bibliotecas, y una prioridad. Una mejora en conjunto de la calidad del personal y un posicionamiento del valor humano deben ser los objetivos más importantes de los responsables de las bibliotecas. Pasan a segundo término sus colecciones y la especialización de sus productos y servicios. (p. 66)

**Variable 2:** Y= Satisfacción del servicio a los usuarios

Según Lescano (2014):

El enfoque del servicio está sustentado en las personas y no en las cosas. El fin del servicio son los clientes y por tanto también los empleados. El gran error de muchas empresas es confundir los medios con los fines, (...). No se suele dar la debida atención a las personas. Se cree que el servicio puede brotar con procesos, procedimientos y tecnología. Lo único que se consigue con un enfoque que pone primero las cosas, es un servicio mediocre, o a lo mucho un buen servicio. Y un buen servicio ya no es suficiente en esta era global de alta competencia. Hoy en día se exige un servicio de excelencia y esto sólo es posible con la excelencia de las personas, con un liderazgo orientado al servicio, y con una sólida cultura en valores. Se trata de una actitud y se manifiesta concretamente en la iniciativa, innovación, pasión, generosidad y, sobretodo, en el aprendizaje permanente. (p.33)

- **Definición operacional**

**Variable 1:** X= Talento Humano

✓ **Vocación**

X1=Pasión por el trabajo

X2=Identificación con la profesión

X3=Reconocimiento social de la profesión

✓ **Compromiso**

X4=Identidad cultural con la empresa

X5=Confianza y seguridad laboral

X6=Expectativas y metas propuestas

✓ **Deseo de Superación**

X7=Ascenso y línea de carrera

X8=Repotenciación de conocimientos (capacitaciones)

X9= Beneficios acorde al rendimiento laboral

✓ **Conocimiento**

X10= Competencias, capacidades y habilidades

X11=Experiencia

X12=Desempeño profesional

✓ **Habilidades blandas**

X13=Empatía

X14=Comunicación (hablar y ser escuchado)

✓ **Innovación**

X15=Creatividad

X16=Adaptación a la tecnología

X17=Flexible con iniciativa personal

**Variable 2:** Y= Satisfacción del servicio a los usuarios

✓ **Modo de respuesta**

Y1=Rapidez en la solución de problemas

✓ **Cortesía**

Y2= Proyectar confianza

Y3= Ser amigable

✓ **Comunicación**

Y4= Lenguaje comprensible

Y5= Saber escucharlos

✓ **Conocimiento del cliente (usuario)**

Y6=Identificar un perfil de gustos y preferencias diferenciada

✓ **Competencia**

Y7=Presentar destrezas y conocimientos

✓ **Credibilidad**

Y8=Transmitir confianza y honradez

✓ **Tangibilidad**

Y9=Instalaciones físicas, equipamiento

✓ **Seguridad**

Y10=Prevención

Y11=Medidas de seguridad

✓ **Confiabilidad**

Y12= Entrega de servicios prometidos de manera precisa y exacta

✓ **Acceso**

Y13= Hacia los recursos de información

## **1.8 Delimitación**

La investigación considera como muestra al alumnado de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú. Así también, considera a todo el personal, profesional (egresado, bachiller, licenciado, magister) de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información que se encuentre laborando en la unidad de información de la Universidad de Piura en el Perú. El periodo de recolección de datos se obtuvo durante el ciclo 2018-I, específicamente entre los meses de junio a julio.

## **1.9 Limitaciones**

Limitación bibliográfica, las fuentes bibliográficas en el Perú en base al tema talento humano y su relación con la satisfacción de los servicios son escasos, mucho más en el área de Bibliotecología. Sin embargo, se ha encontrado una tesis relacionada con el talento humano aplicada a otra carrera profesional con el mismo fin humanístico que la Bibliotecología y el servicio a los usuarios. Además, se ha construido la investigación con múltiples tesis y artículos de distintas especialidades profesionales.

Se agrega también, la limitación de la obtención de la información. El cuestionario fue aplicado presencialmente en ambas sedes antes que terminen las clases del ciclo académico 2018-I. Para lo cual, se viajó a Piura, ocasionando un exceso en el presupuesto al solventar los viáticos y la estancia durante una semana en provincia, tiempo que duró la recolección de datos. El gasto se asumió con tal de obtener la información fidedigna en la biblioteca.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 El talento humano**

#### **2.1.1 Definición del talento humano**

El talento humano de los profesionales se alcanza por medio de la formación universitaria, conocimientos y experiencias adquiridas a través del tiempo de trabajo. Es importante para las organizaciones porque se trata de un capital intangible, incomparable con una máquina de producción. El talento se convierte en pieza clave para el desempeño profesional por las habilidades al pensar, buscar solución a un problema y, sobre todo, utilizar la creatividad para enfrentar dificultades organizacionales.

Rodríguez (2016) menciona: “El talento humano que poseen las personas es un conjunto de dones y potencial que permite ser aptos para determinadas ocupaciones y desarrollarlas con inteligencia, destreza, habilidad, conocimiento, experiencias, aptitudes, entre otras cosas que permite ser diferente y mejor” (p.17).

En la investigación de Campos, Hoyos y Villanueva (2017) se realizó una encuesta a la directora de la Firma de Servicios Profesionales, donde afirma:

El talento no es aquella persona que tiene la capacidad de analizar con mucha rapidez y concluir con exactitud en algo específico, el talento también puede estar dado por el tema social. Mi talento es relaciones interpersonales, el poder influenciar y generar impacto en la vida de las personas o el talento de otra persona puede estar por el lado de la capacidad que tiene de mirar el detalle y no equivocarse y hacer que este trabajo sea prolijo, en otra persona el talento puede estar dado por la capacidad de innovación de pensamiento fuera de la caja. Yo creo que el talento es muy amplio, es un abanico amplio de posibilidades, y cada persona tiene un talento diferente, nuevamente el reto de un líder está en identificar aquello para lo cual la persona está mejor dotada y poder ponerla en el rol o con los retos suficientes para poder explotar al máximo su talento. (p.168)

De acuerdo con la última posición con respecto al talento, ya que los seres humanos adquieren diferentes cualidades. Algunas personas son más innovadoras y creativas, otras pueden desarrollar las habilidades blandas al ser empáticas, sociables, carismáticas e influir en otras personas. Existen personas con la capacidad de recepcionar conocimientos rápidamente y ejecutar tareas laborales sin errores. Entonces, una empresa no puede decidir exactamente si una persona posee o no talento, porque todas las personas sin excepción cuentan con un talento especial, diferente y único, que muchas veces no se ha descubierto.

En consecuencia, Alles (2008) también menciona que se debe: "Desterrar la idea generalizada de que el talento es un don que se tiene o no se tiene, y poder tomar acciones para su mejora, está se trabaja a partir de las competencias; no de todas, sino de aquellas que un puesto de trabajo requiere para alcanzar una performance superior" (p.66).

Además, Jericó (2001) propone 3 ingredientes claves para el desarrollo del talento individual, estos son:

- Las capacidades “puedo”, son los conocimientos y habilidades desarrolladas.
- El compromiso “quiero”, es la involucración personal dentro de la empresa.
- La acción, “consigo”, actuar en el momento indicado (p.68).

La reconocida autora, que revolucionó el mundo empresarial en base a su teoría del talento, muestra que estos tres ingredientes conforman un núcleo importante para los colaboradores en su centro laboral. Con estos ingredientes, se refleja al talento individual, ya que se obtiene un personal motivado, comprometido y consciente que sus capacidades serán gratificantes para su organización.

Según las autoras Celis y Sánchez (2012), definen al talento como: “Cualidad que surge de la autonomía del propio ser y que en ocasiones se desarrolla a partir del interés, persistencia y dedicación que se propone cada persona; además, puede surgir por factores de carácter individual y social, pues la cultura juega un papel importante” (p.27). Asimismo, todo ser humano posee habilidades innatas o las van desarrollando de acuerdo a las actividades que realiza desde pequeño. Muchas personas pasan su vida ignorando o sub utilizando estas habilidades o talentos y, peor aún, esforzándose en desarrollar otras habilidades que no son propias de su personalidad. Las personas exitosas son, por lo general, aquellas que descubrieron y se dedicaron a cultivar los talentos que poseen (Castillo, 2011, p.12).

Ambas posiciones muestran que la sociedad puede influir en el desarrollo del talento. Algunas veces positivamente, tratando de identificar la cualidad que refleja la persona para repotenciarla. En otros casos, negativamente, ya que la sociedad trata de moldear el talento por otro que no corresponde con la personalidad del ser humano. Lo más importante es tratar de identificar en qué destaca una persona, solo así se podrá ser dichoso durante la autorrealización profesional.

### 2.1.2 Gestión del talento humano en la organización

El término “gestión del talento humano” es diferente al “talento humano”; el primero surge a partir de una rama que proporciona la administración de empresas; el segundo destaca las cualidades intangibles de una persona. Con respecto a la gestión del talento humano en una organización, se presentan las fases del recurso humano: elegir un nuevo profesional, capacitar, monitorear y evaluar periódicamente su desempeño. Entre las actividades que realiza la gestión del talento humano, se encuentra: la ocupación de puestos acorde al nivel profesional, realizar evaluaciones de 360° por parte de los clientes, compañeros de trabajo, jefes, etc.

Así, Campos, Hoyos y Villanueva (2017) dicen que: “Es de suma relevancia reconocer como reto para las organizaciones el identificar, recompensar, retener y monitorear el talento. En ese sentido, resulta importante conocer quiénes son los talentos en las organizaciones” (p.23).

Conocer a cada miembro del equipo laboral implica identificar sus habilidades, cualidades y potencial, para que sea participante activo de un área acorde a sus conocimientos y experiencia adquirida. Luego, seguir con las fases para la gestión del talento humano, entre ellas: la retribución salarial, beneficios laborales y capacitaciones acorde a la era tecnológica, ya que no se desea la rotación o el abandono laboral del personal.

Chiavenato (2009) propone una serie de procesos para la gestión del talento humano, estas son:

- Admisión de personas, a través del reclutamiento y selección del nuevo personal, lo cual conlleva elegir a la persona idónea para el puesto ofertado.
- Aplicación de personas, entre ellos está el diseñar cargos para cada persona de acuerdo a sus competencias, a su vez el evaluar su desempeño profesional.
- Compensación de personas, de acuerdo al esfuerzo y trabajo desempeñado, cada persona recibe de parte de la empresa un salario fijo, junto con una serie de beneficios laborales.
- Desarrollo de personas, brindando capacitaciones para que adquieran nuevas soluciones, ideas y comportamiento dentro de la empresa.
- Mantenimiento de personas, al proporcionar condiciones ambientales y

psicológicas adecuadas, entre ellas: seguridad, higiene y calidad de vida

- Monitoreo de personas, consiste en seguir, orientar y mantener su nivel laboral incluyendo a las bases de datos y de más sistemas tecnológicos (p.15).

La gestión del talento humano es un tópico de moda en el siglo XXI, se ha convertido en marketing para diferentes instituciones que ofrecen cursos relacionados con el tema. Diversos directivos, jefes o empresarios desean saber cómo sacar a relucir el talento que sus colaboradores poseen, puesto que muchas veces es difícil explotarlo por timidez o falta de autoestima. Los directivos serán los encargados de velar por el desarrollo del talento humano en sus empresas, al conocer a cada miembro del equipo laboral y relucir su potencial para que rindan positivamente en cada actividad encomendada.

Valdivielso (2017) testifica que:

Existen varios aspectos a tener en cuenta en la gestión del talento, como son la cultura organizacional, las características del contexto, la tecnología utilizada, los procesos internos, la estructura organizacional, la gestión se realiza a través de la persona y la organización, siendo lo básico la forma como se trata a la persona, (...). Hay que ser conscientes de que las personas son el mayor activo organizacional, el “capital” más valioso, y quien permite que se consigan los objetivos y el éxito en la organización. (p.13)

Asimismo, Cadena (2016) asevera la siguiente posición: “Siendo el talento humano un elemento esencial en las empresas, se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es porque algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual” (p.454).

En el desarrollo de la gestión del talento humano, ambos autores afirman que se debe velar por el bienestar del cliente interno, ya que representa el capital intelectual más valioso para su empresa, al hacer posible el crecimiento organizacional. Cabe destacar, el talento humano de una persona no se mide con las mismas condiciones que en la etapa de selección de personal fundamentado en un simple Currículum Vitae (CV). El talento se refleja con la constancia, actitud, perseverancia, desempeño profesional, compromiso, entre otras características intangibles de un ser humano. El talento es difícil de percibir, si es que no se convive diariamente con los miembros del equipo laboral.

### 2.1.3 El talento humano del profesional bibliotecólogo

El profesional bibliotecólogo posee múltiples capacidades al desempeñar su trabajo, es multifacético, ya que puede atender usuarios, a la vez organizar actividades, planificar reuniones con autoridades y desarrollar la publicidad de los servicios que ofrece.

Romero (2004) dice: "Cada profesión tiene sus estereotipos, (...) en forma positiva se dice que los bibliotecarios leen mucho, en forma negativa, se dice que son los que acomodan libros en la estantería, los que resguardan la colección y el silencio en la biblioteca" (p.23).

El perfil que mostraba un bibliotecólogo en la antigüedad es asemejado al de una persona aburrida, amargada y de la tercera edad. Esta teoría queda desfasada; el perfil de un bibliotecólogo en la actualidad presenta a jóvenes extrovertidos, alegres, creativos y con mucho entusiasmo de aprender. Los cuales se encuentran cursando estudios universitarios en la carrera profesional de Bibliotecología

Así, Orizaga (2007) menciona:

La mayoría de empresas e instituciones establece una mayor disposición hacia lo relacionado con la producción o adquisición no se tiene la misma prioridad cuando se habla de producción y cuando se habla de talento, es decir, de la inversión que se hace en éste, empresas y organizaciones deben tratar de invertir más en desarrollar el talento de sus empleados que en la parte operativa, ya que su desarrollo es lo que permitirá lograr un valor diferenciado en el mercado. Las bibliotecas no son ajenas a esto, ya que, a mayor inversión en el talento humano mejores serán los productos y servicios que ofrecerán, (...). Un bibliotecario con talento, si bien no instala otra biblioteca, sí se va a otra, y ahí instala y desarrolla todo lo que aprendió, además de lo que tenía en mente realizar mientras trabajaba en el otro espacio. (p.62)

Se destaca la inversión empresarial de las instituciones a fin de fortalecer el talento de sus colaboradores para generar valor en sus clientes y en la sociedad. Invertir en nuevos productos tecnológicos no garantiza la mejora del servicio, lo garantiza el personal que lo ofrece. Además, se expone la participación de un bibliotecario con talento capaz de ejecutar lo que había pensado realizar con su experiencia, sobre todo, muestra una actitud positiva al rotar de trabajo, no presenta miedo al cambio y tiene la seguridad que su nuevo centro laboral será mejor que el anterior gracias a la confianza que se tiene en sí mismo.

Romero (2010) dice una reflexión importante: "¿Cómo ven los usuarios a los bibliotecólogos?, (...) se identificaron varias de las posibles causas que influyen en la imagen y en la visibilidad que el bibliotecario proyecta en un sector de la sociedad"

(p.259).

Los profesionales presentan diferentes cualidades, por ejemplo, algunos no adquieren la paciencia y desenvolvimiento para trabajar en el área de servicios. Enhorabuena, la carrera profesional de Bibliotecología es flexible y se pueden desarrollar otras funciones y actividades, como: el procesamiento de información, ser un excelente community manager, a través de las redes sociales; así también, ser una persona altamente capacitada en tecnologías. A través de cualquier actividad, un bibliotecario debe demostrar visibilidad en su organización, hacerse notar por su talento y destacar en la sociedad.

Marques y Acevedo (2011) piensan al respecto que: "O bibliotecário, procura cada vez mais, a educação continuada para adquirir conhecimentos e atualizarse profissionalmente. Contudo, não há um perfil pré-moldado por competências específicas que este profissional deve seguir, seu perfil é desenvolvido de acordo com suas preferências e afinidades" (p.38).

El perfil que presenta un bibliotecario cambia constantemente porque interviene la actualización de la profesión con estudios de posgrado, diplomados y especializaciones. Se desarrollan competencias acordes al interés personal; en efecto, un bibliotecario puede estudiar administración para monitorear un equipo de trabajo, derecho para velar por del marco jurídico en archivos y depósitos legales, comunicación para presentar proyectos en marketing publicitario, gestión cultural para promover e incentivar la cultura en las bibliotecas, etc.

Flórez (2016) acota que es: "Utilizar de la mejor manera los recursos disponibles, realizando un trabajo de calidad, que satisfaga plenamente las necesidades de las personas a las que está dirigido el servicio" (p.2).

El bibliotecario hace lo posible para conseguir que sus usuarios se encuentren en un ambiente familiar, al brindar un espacio óptimo para colaborar con la investigación. El bibliotecario es como un mago, pues logra identificar las necesidades de información de sus usuarios, ello por el gran conocimiento que posee en diversas ramas académicas. Es una persona culta, porque lee el contenido de los libros de su colección, sabe de qué trata y es posible obtener una buena recomendación de su parte. Además, instruir en el uso del catálogo, bases de datos, entre otros recursos de información. Es grato poder

atender todas las necesidades de información que presentan los usuarios, estas no son consideradas una carga laboral.

Valdivielso (2017) dice: “Para poder ser un trabajador talentoso se requiere un capital individual de talento (el talento de la persona) y una estructura dentro de la organización que sea capaz de gestionarlo adecuadamente” (p.30).

El bibliotecólogo refleja ser talentoso al ser multidisciplinario en una biblioteca porque abarca diversas disciplinas profesionales, entre ellas:

- Derecho, porque se fomenta la citación en los trabajos de investigación, se explica el uso de los softwares gratuitos (Mendeley y Zotero) y los propietarios, como Citavi. Así también, se comparte la legislación de los derechos de autor al recalcar que el uso de las fotocopias debe ser solo para uso personal; y no atentar contra los autores y editoriales al piratear los libros para luego venderlos y distribuirlos.
- Psicología, muchas veces se necesita de una persona de confianza a quien frecuentar para que los usuarios se sientan escuchados y se les brinde un buen consejo, en caso de presentar problemas familiares o académicos. Al observarlos, el bibliotecólogo sabe cómo se encuentra un usuario, por ejemplo: cuando está desesperado, porque va a empezar su práctica y se le olvidó llevar una calculadora; cuando no entiende el catálogo y es una persona tímida que necesita de ayuda. Entonces, se trata de ser empáticos para que se sientan en confianza.
- Educación, al formar e instruir en los talleres de Alfabetización Informacional (Alfin), el bibliotecólogo se convierte en profesor, puesto que prepara una clase y se brindan nuevos conocimientos que se retroalimentan por medio de las preguntas planteadas por los usuarios. También, se fomenta el respeto entre usuarios, al decirles que no hagan ruido mientras otros estudian.
- Gestión cultural, se propicia el incremento de conocimiento al recomendar libros y películas con valores morales. Además, la biblioteca debe ser vista como un museo para que atraiga potencialmente a todos los usuarios. Se presenta por medio de un tour, sobre todo a visitantes y extranjeros para mostrar parte de la cultura peruana.
- Ingeniería, muchas veces es la labor de un bibliotecólogo tecnológico,

encargado de la migración de información, el manejo de las bases de datos, la creación de nuevos softwares y aplicativos para mejorar los servicios de las bibliotecas. Estos aplicativos son diseñados exclusivamente para la reserva de salas de estudios, y la lectura de libros electrónicos desde los teléfonos móviles y tabletas portátiles.

- Sociología, se preocupa por el bienestar de la organización en la cual labora, satisfaciendo al profesor, administrativo, alumno y a sus compañeros del equipo. A su vez, se identifica con la cultura organizacional, ya que son parte de una gran familia.

En fin, un bibliotecario conoce parte de todas las disciplinas académicas porque existen usuarios de todas las edades y carreras profesionales a los cuales debe servir, siendo su función principal la de un referencista en todas las ramas del conocimiento. Sin embargo, existen otras características del talento “tácitas” que hacen mejorar como persona, crecer como profesional y reflejar esa sensación de felicidad al desempeñar el trabajo diario.

#### **2.1.4 Características del talento**

Las características del talento son tácitas o intangibles, se encuentran al mismo nivel de los valores que se inculcan a lo largo de la vida. Los profesionales son quienes deciden si se encuentran identificados con las características del talento, como si fueran parte de sus virtudes personales.

##### **a. Vocación**

Monsalve (2013), observa: “La pasión (emoción) como un elemento esencial del talento. Una persona se encuentra realizada en las actividades que le “llenan” y revierte en satisfacción, son elementos esenciales para poder desplegar una iniciativa, debes disfrutar haciendo lo que te gusta” (p.22).

Es la pasión hacia la carrera profesional elegida porque se disfruta y se demuestra dicha en el trabajo. El profesional bibliotecólogo se involucra tanto que no se concibe la vida sin trabajar rodeado de libros y ayudar a las personas que necesitan información. Para el bibliotecólogo es placentero saber que, gracias a él, se ayuda a incrementar el conocimiento de otra persona.

Por otro lado, si la entendemos como “gusto” se añade un componente personal a la competencia profesional (aunque evidentemente está íntimamente relacionada, si no me gusta lo que hago difícilmente lo haga bien). Pero si la observamos en un sentido más profundo, más allá del mero gusto (que no es poco); vocación significa “sentirse llamado” (Tarín, 2015, p.2).

Ante lo expuesto, se necesita a profesionales con vocación-pasión, críticos y creativos, a la par que sean reflexivos y comprometidos con la disciplina. Es necesario que todas estas cualidades vayan acompañadas del conocimiento del cuerpo teórico de la disciplina. Las características mencionadas que se requieren para poseer talento se pueden aprender con la práctica, es decir, son adquiridas. Exceptuando la pasión que es innata (Valdivielso, 2017, p.21).

En el caso de la Bibliotecología, el bibliotecólogo no adquiere vocación desde su posición como estudiante universitario y preuniversitario, ya que hasta el momento lo que sabe son bases teóricas de la profesión. La vocación comienza a adquirirse al realizar prácticas pre profesionales, es decir, cuando se empieza a trabajar. Se cambia la visión hacia la profesión, la cual se convierte en parte fundamental de la vida. La amistad de profesionales con gran trayectoria laboral, también intervienen en el cambio de visión sobre la carrera profesional.

## **b. Compromiso**

Arispe (2014) menciona que: “El compromiso, que es el factor multiplicador de las consecuciones, es el grado de voluntad que el individuo está dispuesto a poner en la tarea. El compromiso es, por tanto, el factor diferencial y el determinante en el talento” (p.41).

Pilco (2014) al respecto, dice: “Compromiso con el servicio, dimensión vinculada a la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios” (p.33).

El compromiso es sentirse involucrado e identificado con la empresa, queda la satisfacción de realizar un buen trabajo y no se espera una retribución económica adicional por ese esfuerzo. Es semejante a la responsabilidad sobre una familia, por medio del compromiso, se adquiere la responsabilidad de cooperar con la entidad laboral. Gracias al desempeño propuesto, la biblioteca adquiere visibilidad junto con los

bibliotecólogos que la conforman.

Campos, Hoyos y Villanueva (2017) han adaptado el compromiso organizacional de Meyer y Allen y lo han dividido en tres partes:

- Compromiso afectivo, porque se es feliz perteneciendo a la empresa, aceptándola como una familia y cuando sucede algún problema se toma como si fuera uno propio.
- Compromiso de continuidad, por el sueldo y las prestaciones que se reciben, ya que no se podría encontrar algo similar en una empresa distinta a la actual.
- Compromiso normativo, porque se siente la obligación, lealtad de seguir perteneciendo a la empresa y se sentiría uno culpable de dejarla (p.98).

Se resalta dentro del estudio que el compromiso afectivo es el más desarrollado por los miembros del equipo laboral, es el compromiso idóneo para toda empresa, ya que se desarrolla el trabajo de la mejor manera posible porque los profesionales se sienten dichosos con el crecimiento de su organización. Además, el estar comprometido refleja identidad, aunque a los colaboradores no les guste ni estén de acuerdo deben ser respetar la cultura organizacional, ya que, al aceptar trabajar en la organización, se acepta también, seguir con las normas, preceptos y formación que inculcan.

### **c. Deseo de superación**

El deseo de superación en la Bibliotecología conlleva a la posibilidad de ascender profesionalmente con una línea de carrera, sobre todo que valoren las capacidades y el compromiso que se ha demostrado, y que las empresas ofrezcan un óptimo desarrollo profesional.

Al respecto, la compensación de personas constituye un elemento fundamental para el incentivo y motivación de los empleados en la organización, teniendo en cuenta los objetivos individuales que se desea alcanzar y la importancia de la remuneración se debe a que para la mayoría de los trabajadores el salario tiene una evidente finalidad de subsistencia: se trabaja para vivir, es decir, procurarse los bienes y servicios que requiere la vida del trabajador (Rodríguez, 2016, pp.32-36).

Como menciona el autor, el reconocimiento laboral viene acompañado de un buen

salario, acorde con las actividades que se realizan. Los incentivos, los detalles parecen no ser tomados en cuenta, sin embargo, son grandes componentes de la motivación y el compromiso personal hacia la empresa. Las empresas generan un alto grado de iniciativa cuando ofrecen un crecimiento en conjunto, es decir, que crezca la unidad de información y a la vez brinden la posibilidad de ascender de puesto laboral. Son pocas las bibliotecas en el Perú reconocidas por incorporar una línea de carrera dentro de sus políticas laborales.

En este sentido, existe un análisis desarrollado en el cual citan a Arellano (2015), en el destacan que los atributos que valoran los millennials peruanos en sus centros laborales son: el clima laboral, las oportunidades de ascensos y el prestigio de la empresa. Asimismo, exponen las causas por las cuales abandonarían sus empleos: la falta de línea de carrera, clima laboral, falta de convenios para estudiar y trato con el jefe inmediato (Campos, Hoyos y Villanueva, 2017, p.14).

Muchas veces, no se brinda la posibilidad de un ascenso profesional, porque las empresas no toman en cuenta los atributos mencionados por los autores. Los jóvenes profesionales con muchos sueños, metas y aspiraciones están obligados a renunciar a sus puestos laborales porque no les permiten desarrollarse profesionalmente. Esa es la verdadera razón de la pérdida del personal, por la cual las empresas se encuentran constantemente convocando a gente nueva para que ocupen esos puestos vacíos e insatisfechos.

En fin, un estudiante universitario no solo debe tener la meta de terminar la carrera, sino proponerse seguir estudiando. Las épocas cambian y cada vez el mercado laboral, inclusive para la Bibliotecología se empieza a saturar, si es que no se recibe formación complementaria. Es muy fácil que un recién egresado con más habilidades e ideas innovadoras, como por ejemplo los “millennials”, despojen a los profesionales de sus puestos laborales, los cuales se han considerado como propiedad personal durante años.

#### **d. Conocimiento**

El conocimiento abarca múltiples aspectos, como: la educación, el razonamiento, la experiencia, las competencias, las habilidades, las destrezas, etc. Permite utilizar la información con el objetivo de adoptar las decisiones necesarias para producir resultados

que generan un aprendizaje que permita continuar con la adquisición de mayor conocimiento. Se trata de una definición que se encuentra ligada al desarrollo del talento como algo acumulativo, y abre el camino para continuar con el proceso de desarrollo del talento (Monsalve, 2013, p.38).

El bibliotecólogo debe mostrar la experiencia adquirida a lo largo de su trayectoria laboral. Es útil para recomendar información, ya que el usuario cree en los criterios del bibliotecólogo, y muchas veces le pide una recomendación sobre los materiales de información a utilizar. Para Chiavenato (2009): “Se trata de saber, constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua” (p.53).

Alfaro (2011) menciona que “Es el conocimiento que poseen las personas el principal insumo distintivo de las organizaciones, dando una enorme valoración al trabajo intelectual, la innovación y la creatividad, (...) más importante aún, es el activo intelectual o capital humano tácito que poseen, el cual permitirá a una organización distinguirse de sus competidores” (p.28).

El conocimiento es la cualidad más importante que posee el ser humano, no puede ser visto, por tanto, es intangible y no puede ser comparado con ninguna tecnología por más cara que esta sea, una organización no puede suplir a la persona ni a su talento. Consiste en aprender constantemente, tal es el caso de los niños que aprenden a hablar y escribir en la escuela, luego aprenden a leer en el colegio, a redactar correctamente en la universidad. Para el caso de los bibliotecólogos en sus puestos de trabajo, lo primero que se aprende son las funciones y actividades a desarrollar; luego siguen, la cultura organizacional de la institución, conocer a los usuarios, elegir a buenas amistades, enfrentar situaciones de conflicto, sobrellevar las actividades de la casa, de los estudios y de trabajo a la vez, etc.

Según Alles (2008) presenta que: “Las destrezas o habilidades son, en general fácilmente evaluables y no tan fácilmente desarrollables, (...) aquellas que estén en relación directa con características de personalidad serán tratadas como competencias” (p.43). En la biblioteca se destaca el manejo de información al realizar una búsqueda para el usuario en el catálogo y bases de datos. A los usuarios se les enseña a utilizar los descriptores y palabras clave sobre su tema a investigar, se realiza una diseminación selectiva de información (DSI) y se proporciona un producto final. Del mismo modo, se procede al presentar una propuesta de desarrollo de colecciones, ya que se revisan todos

los syllabus de la casa de estudios y se determina si corresponde con el material que se ofrece en la biblioteca, de no ser así, se debe presentar un proyecto justificando la compra de los materiales faltantes.

Respecto a las competencias profesionales, Alfaro (2011) acota: "Se ha generado a partir del proceso de evolución que la administración de los recursos humanos ha sufrido. El capital humano está compuesto por los conocimientos que han adquirido, sus experiencias y su forma de ver el contexto" (p.52). Así también, surge una posición para reflexionar, pues constantemente se encuentran muchos errores que cometen día a día los integrantes del equipo en una organización, justificándose en otros o pensando que ya todo está aprendido y que la experiencia es la que da el aprendizaje; se necesita aprender a adaptarse a lo nuevo, a lo que constantemente se impone, para no caer en paradigmas que impidan el conocimiento (Arispe, 2014, p.61).

Las competencias profesionales, una vez aprendidas, deben ser desarrolladas día a día; a veces se deja de lado y se empiezan a olvidar, si es que no se ponen en práctica. Tal vez, se piensa que ya se ha aprendido lo suficiente y que no se puede seguir aprendiendo, lo cual es totalmente falso, cada día que pasa se incorporan actividades nuevas a la vida; el conocimiento avanza, no se queda estancado. Se debe estar acorde con la realidad, los cambios de paradigmas no deben ser una brecha, sino una oportunidad para fortalecer el conocimiento.

#### **e. Habilidades blandas**

Las habilidades blandas son características importantes que resaltan en una persona, estas son percibidas en gran medida en una organización. Se destaca el aspecto tácito que una persona comunica durante la interacción con sus semejantes. Las habilidades blandas son diversas, pero las más importantes para un bibliotecólogo son: la empatía, el don de saber escuchar y hablar al entablar una comunicación con sus usuarios.

Como menciona Gubman (2009): "La empatía es definida de manera general como la identificación con otra persona, ya sea intelectual, emocional o social" (p.134). Así también Cerro (2010) propone que: "Es la habilidad para entender las necesidades, los sentimientos y los problemas de los demás. Nos permite ponernos en el lugar del otro, las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás, y entender sus problemas y motivaciones" (p.104).

Para comprender a un usuario se necesita principalmente desarrollar empatía, con ella se alcanza un grado de respuesta positiva por parte de los usuarios. Mediante la empatía se identifican sus carencias, insatisfacción y se toma el problema como propio; así, se demuestra si un profesional está o no involucrado con su responsabilidad laboral.

Por consiguiente, Valdivielso (2017) acota que: “El tipo de comunicación que se desarrolle dentro de la organización interfiere en que el trabajo sea o no viable, (...). Es muy importante que los trabajadores se sientan escuchados, retroalimentados y que exista un ambiente laboral sano y confiable” (p.15). Todos los seres humanos poseen el don del habla para intercambiar información entre dos o más personas, cada uno presenta un estilo particular al comunicarse, puede ser de modo formal usando palabras técnicas o de modo coloquial para el trato común con familiaridad.

Cerro (2010) manifiesta que: "Se escucha con todos los sentidos y no solo con el oído. Tan importante como lo dicen las personas es el modo en que lo dicen, las reacciones que experimentan, lo que desean decir, etc." (p.44). Además, hay que saber escuchar e interpretar el mensaje que los usuarios han comunicado, en el caso de los bibliotecólogos deben desarrollar bastante esta capacidad, puesto que se trata de recepcionar la información que el usuario expresa y relacionar temas de la colección o de un artículo científico leído en una base de datos. Así, se facilitará la búsqueda de obtención de información, al actuar como referencistas de la información.

#### **f. Innovación**

Como en toda carrera profesional se debe hacer uso de la tecnología para fortalecer los servicios que se ofrecen, conlleva a: innovar, cambiar, incorporar nuevos servicios, nuevos recursos de información y utilizar las redes sociales para la difusión. De ese modo, se expresa el mismo lenguaje que los usuarios. En consecuencia, Valdivielso (2017) dice que se trata de: ““ir más allá”, superar los paradigmas de conocimiento tradicionales y tener un pensamiento divergente, creativo para poder llegar a la excelencia. Requiere destacar, no quedarse en lo establecido, no hacer las cosas como siempre se han hecho” (p.20).

Arispe (2014) acota que: “Flexibilidad o adaptación al cambio de los miembros de la organización. Implica cambios de concepciones, de formas de trabajo, de estilos de dirección y si no se comprende la necesidad del cambio, puede ser nocivo para la implementación del modelo” (p.44).

Los autores proponen no quedarse atascados en viejos paradigmas ni hacer las cosas como siempre se han hecho. Existen nuevas actividades por aprender, estas pueden garantizar un trabajo más eficaz que el realizado comúnmente. El cambio de paradigmas afecta a los colaboradores de edad avanzada, quienes se aferran a lo tradicional, tal es el caso que les cuesta inclusive adaptarse a los nuevos teléfonos móviles, sin embargo, es una necesidad.

Lozano (2008) dice al respecto: “La capacidad de innovar constituye un recurso intangible más de la biblioteca, al igual que sus recursos tangibles, y por tanto debe ser gestionado de una manera rigurosa y eficiente para potenciarla correctamente” (p.130). Se recata que un bibliotecólogo debe ser capaz de adaptarse a ideas innovadoras planteadas por la gestión de la biblioteca. Aceptarlas demostrando creatividad y una actitud positiva, pues el cambio realizado sirve para mejorar los servicios, al equipo de la biblioteca y a la organización en general.

Así, Campos, Hoyos y Villanueva (2017) mencionan que: “Las organizaciones líderes están haciendo énfasis en el trabajo a través de “redes de equipos”, donde se promueva la colaboración e innovación para la resolución de problemas y la consecución de objetivos organizacionales” (p.24). Celis y Sánchez (2012) exponen que: “La participación deja fluir la creatividad de los empleados, permite que éstos se sientan más aceptados y comprometidos, mejorando la autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con el grupo, (...) se da una mejor comunicación y proceso colaborativo” (p.36).

En la innovación empresarial se resalta el trabajo en equipo y en colaboración, se trata de sentarse en una mesa y dialogar. Se comparten situaciones ocurridas positivas y negativas; positivas porque los compañeros comparten sus anécdotas pasadas; y negativas porque se comentan los errores ocurridos que sirven para no volver a repetirlos. En tal sentido, el equipo aporta ideas, posibles soluciones y se resuelven conflictos. Aplicar esta forma de trabajo es muy buena, ya que garantiza una comunicación horizontal entre todos los colaboradores y se dejan a un lado los niveles entre jefes o encargados de área. Además, es motivador para los subordinados el hacerse escuchar y aportar para la mejora del trabajo diario.

Un sinnúmero de características y cualidades a destacar del talento humano, lo cierto es que cada persona hace especial cada una de las características del talento porque siente

la necesidad de desarrollarse profesionalmente. Muchas veces se trata de una decisión, cambiar el estado de ánimo, la personalidad, el carácter y encontrar entre todos los defectos a una persona valiosa, con virtudes, que se pone la meta de demostrar el talento que posee. En consecuencia, no solo se cumple “bien” el trabajo encomendado, sino que es realizado con supremacía y eficiencia. Mantener un clima armonioso entre los compañeros de trabajo garantiza una buena calidad de vida para el equipo laboral. Cuando se logra conseguir una autorrealización personal, las personas se sienten dichosas y se sienten recompensados, debido a que el talento humano influye en la vida cotidiana.

La Bibliotecología al no ser una carrera común en la sociedad conlleva a que el interesado en estudiarla la conozca a profundidad y aprenda a estimarla, ya que adquiere muchas oportunidades como cualquier otra profesión. Se pueden cursar maestrías, doctorados, se puede ser un escritor, se puede ser un artista, etc. Que sea poco conocida en la sociedad no significa que sea malo, significa que las personas con mucho talento que la estudian la lleven a la cima demostrando actitudes positivas, y que esta sea el reflejo de sí mismos.

## **2.2 El servicio al usuario/cliente**

### **2.2.1 Definición del servicio**

El servir es una cualidad importante, pues se trata de ayudar a otras personas, dando prioridad a sus necesidades, antes que a las propias. Los usuarios o clientes son quienes deciden si vuelven a frecuentar el negocio, al darse cuenta la manera en qué han sido tratados.

Como menciona Lescano (2014):

El enfoque de servicio está sustentado en las personas y no en las cosas. El fin del servicio son los clientes y por tanto también los empleados. El gran error de muchas empresas es confundir los medios con los fines, (...). No se suele dar la debida atención a las personas. Se cree que el servicio puede brotar con procesos, procedimientos y tecnología. Lo único que se consigue con un enfoque que pone primero las cosas, es un servicio mediocre, o a lo mucho un buen servicio. Y un buen servicio ya no es suficiente en esta era global de alta competencia. Hoy en día se exige un servicio de excelencia y esto sólo es posible con la excelencia de las personas, con un liderazgo orientado al servicio, y con una sólida cultura en valores. Se trata de una actitud y se manifiesta concretamente en la iniciativa, innovación, pasión, generosidad y, sobretodo, en el aprendizaje permanente. (p.33)

De acuerdo con el autor, los empleados también son considerados clientes y se debe procurar prestar una atención adecuada, para que tengan la capacidad de satisfacer

las necesidades de sus clientes externos. De ese modo, se brinda no solo un buen servicio, sino uno excelente que marque la diferencia entre otras organizaciones.

Así mismo, Pilco (2014) menciona: “Se define el servicio como toda actividad intangible que se brinda al usuario para la satisfacción de sus necesidades de información” (p.21). El personal que trabaja en el área de servicios debe ser visto y tratado como un recurso importante para la organización, ya que de esta área depende la satisfacción de sus clientes. Siempre un buen trato, una sonrisa y comprensión son grandes cualidades que el cliente valora al recibir un servicio.

Por otro lado, el servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición (García, 2016, p.382).

En relación a los servicios Cuesta (2014) propone lo siguiente:

Los servicios constituyen la actividad fundamental, porque a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios. Así mismo, de ello destaca tres características:

- Intangibilidad, porque no es posible probar, oler, sentir los servicios antes de ser consumidos, siendo tarea del proveedor hacer tangible lo intangible.
- Inseparabilidad, pues el vendedor/proveedor del servicio es parte del producto.
- Heterogeneidad, ya que los servicios no pueden ser entregados con la misma uniformidad de calidad por el contenido humano involucrado en la entrega.
- Permanencia, porque los servicios son producidos y generados a partir de la demanda (p.61).

Los servicios nunca vienen solos, estos son acompañados por la persona quien los brinda, por ello las organizaciones deben procurar que su personal actúe de la mejor manera en cada interacción con el cliente. Tal vez, no sea igual el trato que se brinda a todos los clientes, ya que son personas, no son máquinas que repiten lo mismo. Pero, se debe intentar que cada interacción sea especial para que ambas partes queden satisfechas; los colaboradores por hacer su trabajo; y los usuarios por recibir el servicio.

### 2.2.2 Los servicios en las bibliotecas

Si se reflexiona un poco, ¿qué sería de las bibliotecas sin sus servicios?, pues los servicios, al igual que los usuarios son la razón de ser de toda biblioteca. Porque a través de los servicios se logra llegar a los usuarios. Por ello, todos los servicios bibliotecarios se encuentran planificados y ejecutados para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Según Magán (2002): “El propósito es presentar al servicio como integrado en la construcción de un sistema global en el que el usuario es contemplado no solo como utilizador, sino como parte del mismo” (p.329). Talavera (2008), citando a Ault (2000), dice que: “Una biblioteca debe encontrar la mejor forma de proveer servicios “tradicionales” de una manera “no tradicional”” (p.92).

Cada usuario que acude a una biblioteca hace uso de los servicios para satisfacer sus necesidades informativas, se pone demasiado énfasis en los servicios al tratar de implementarlos, renovarlos y actualizarlos, para que tengan una mejor difusión y acogida. Se considera necesario que la biblioteca se debe dar a conocer en la organización a la cual pertenece por medio de sus servicios. De ese modo, se puede justificar un incremento en el presupuesto anual de la biblioteca.

Expone Vía (2016) que: “Las unidades de información son consideradas mini empresas que deben su existencia a los usuarios; por ello, deben utilizar las herramientas del marketing para difundir sus servicios actuales o crear nuevos productos” (p.27). En concordancia con la autora, los centros de información o bibliotecas deben ser vistas como una empresa o negocio. A pesar que no se recibe dinero por parte de los usuarios al intercambiar productos y servicios, se gana porque el usuario se retira satisfecho y muy agradecido. Por otro lado, para incrementar usuarios como estrategia de difusión de servicios y productos debe hacer uso del marketing bibliotecario.

Merlo (2000) acota que “el servicio bibliotecario debe plantearse como objetivo prioritario, lo que se puede conseguir a través de sistemas publicitarios y formación de usuarios. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para las consultas” (p.95). Además, Merlo (2009) con el paso del tiempo adiciona que: “Los servicios de información no deben limitarse a un espacio y un horario concretos. Los usuarios tienen necesidades de información y emplean cotidianamente dispositivos mediante los que

hacer llegar esas consultas a especialistas, a los centros de información” (p.586).

Noa et al. (2017) mencionan: “La biblioteca en estos tiempos globalizadores, es la de generar una nueva estructura de la información que la haga evolucionar desde el concepto lineal del libro y los documentos tradicionales al concepto hipertextual, para alcanzar esto deben cambiar las mentalidades” (p.1075).

Los autores destacan de las bibliotecas: la revolución de la información y globalización. Donde los usuarios no deben estar limitados y se deben atender las consultas a cualquier hora del día. Por ejemplo, se puede encontrar un usuario elaborando un trabajo importante en la madrugada o necesitar de un libro como referencia para su investigación. Por ello, se deben crear servicios con acceso libre a la información en las bases de datos y repositorios sin restricción alguna, y estos sean proporcionados por la biblioteca. Así, cambiar el pensamiento de los usuarios, sin límites hacia la información que necesitan.

Culebro et al. (2017) afirman que las expectativas de los usuarios frente a los servicios bibliotecarios y de información son muy importantes porque determinan las carencias de la capacidad instalada de las bibliotecas o las unidades de información, y favorecen a los responsables de tomar decisiones para la mejora de las instalaciones, condiciones, recursos y de los servicios de información (p.191). Así también, los servicios son a menudo desconocidos por sus usuarios potenciales. Hay académicos que no usan los servicios y la dificultad para los bibliotecarios es determinar si es porque no los necesitan, si es porque son llevados de forma inadecuada o si es que los académicos desconocen su existencia. El rol del bibliotecario ha evolucionado hacia el marketing para estar seguros de que los usuarios saben que tiene la biblioteca para ofrecerles (Tovar, 2015, p.323).

Los autores mencionados señalan que se debe hacer lo posible por conocer la percepción de los usuarios con respecto a sus bibliotecas, para mejorar los servicios acordes a sus sugerencias. El bibliotecólogo debe poner énfasis al tratar de identificar esta percepción, así conocer sus carencias y armar un perfil de los mismos. Además, publicitar su biblioteca a través del marketing. Lo recomendable son las redes sociales, ya que poseen gran acogida cibernética por parte de usuarios de todas las edades.

### 2.2.3 Los servicios en las bibliotecas universitarias

En el ámbito universitario se observa que los servicios bibliotecarios son importantes para un estudiante que desea formarse como investigador. Los ingresantes, muchas veces, son alumnos que acaban de dejar recientemente el colegio y necesitan formarse en la búsqueda y obtención de información confiable para realizar sus trabajos de investigación.

Para Vía (2016): “Los servicios de la biblioteca universitaria están acordes con la misión y visión de la universidad, y además de apoyar a la comunidad universitaria (integrada por los estudiantes, investigadores y docentes)” (p.26). Cuesta (2014) menciona que los usuarios de la comunidad universitaria han de encontrar en la institución de información una oferta formativa para el uso de la tecnología y de los recursos informativos electrónicos. Cada biblioteca ha de priorizar el segmento de “población mediana” y adecuar su oferta a sus necesidades. La oferta puede pasar en este momento por segmentos de edad o de nivel de conocimiento, o por ámbitos temáticos (p.69).

Como menciona Talavera (2008): “El planeamiento de los servicios bibliotecarios, habría que recolectar cierta información relevante mínima de cada estudiante, por ejemplo, la modalidad de los cursos en los que está matriculado, su localización geográfica, su área de estudio y nivel del programa” (p.88). Se realizan estudios de usuarios con el objetivo de perfeccionar los servicios que se han brindado acordes a sus perfiles. Los servicios están dispuestos para la comunidad universitaria, se debe tratar de cumplir con sus expectativas para que se sientan identificados con ellos y se complazcan al usarlos.

Así Caldera, Pirela y Ortega (2011), dicen al respecto que los servicios de las bibliotecas universitarias:

Deben responder con dinamismo al reto que les impone los nuevos modelos curriculares, centrados en la participación del estudiante en los procesos de desarrollo de competencias para actuar proactivamente en los escenarios de la sociedad del conocimiento. Las bibliotecas universitarias deben convertirse en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, lo cual requiere a su vez que la oferta de servicios esté pautada según las necesidades y expectativas de los usuarios-clientes. (p.345)

En una biblioteca universitaria, los profesionales de bibliotecología deben demostrar conocimientos generales y muchas expectativas por aprender. Los usuarios cada vez son más exigentes al hacer uso de los servicios bibliotecarios, y encontrar la

información adecuada que los lleve a alcanzar sus objetivos. Asimismo, se debe poner bastante atención en sus necesidades de información para identificar sus verdaderas prioridades y su tarea investigativa no sea tan tediosa como se acostumbra a pensar.

Merlo (2009) con respecto a los profesionales que laboran en las bibliotecas universitarias expone que: “Los profesionales de las bibliotecas y los centros de información sólo podrán ser útiles a una sociedad digital si, además de los perfiles formativos profesionales tradicionales, disponen de la suficiente educación tecnológica” (p.582).

El autor destaca que los servicios de una biblioteca universitaria deben tener tecnología de primera y se deben cambiar los servicios tradicionales. Un ejemplo del caso, son las bibliotecas híbridas, las cuales ofrecen variedad en el estado físico de la colección a gusto del usuario. Se necesita contar con un buen repositorio y un sistema informático para que la información se mantenga al servicio de los demás por un largo periodo de tiempo; además de la capacidad, ya que constantemente se ingresa información y no se desea perderla.

Pilco (2014) menciona: “Se considera a la biblioteca universitaria como una organización vinculada a la educación e investigación, que pone a disposición de sus usuarios información para la generación y transformación del conocimiento” (p.19). Tovar (2015) expresa que las bibliotecas universitarias son conscientes de los profundos cambios que está sufriendo la comunicación académica y de los desafíos que esto conllevan. Destaca el gran peso que se da a la formación de usuarios porque se asume la función de ayudar a los investigadores a entender el nuevo contexto para que lleguen a tener un manejo experto de las infraestructuras y los servicios disponibles (p.323).

Ambos autores concuerdan que la investigación en la universidad es lo más resaltante que existe, para ello son las clases o talleres de alfabetización informacional. La biblioteca brinda a los usuarios la facilidad de aprender durante las fases de la construcción de una investigación. Comienza a partir de la búsqueda de fuentes de información en bases de datos, libros y repositorios; y termina al utilizar un software antiplagio, que garantice la calidad de su trabajo. La biblioteca facilita la vida académica de los estudiantes universitarios, docentes y de la comunidad universitaria.

Verdugo (2015) expone que:

El caso de las bibliotecas universitarias es relevante, ya que en las últimas décadas se han visto provisionadas por numerosos factores institucionales que las han obligado a implementar sistemas de gestión basados en la certificación de sus procesos, además de que han sido contempladas como un elemento esencial en los procesos de acreditación de los planes y programas de estudio de las Instituciones de Educación Superior. (p.200)

Las bibliotecas son el foco de atención en las universidades, sobre todo cuando se trata de una acreditación. Se supervisa mediante un organismo externo que tanto apoya la universidad en la investigación de sus alumnos. Se trata de mostrar lo mejor, por ejemplo: una amplia colección de información, recursos en bases de datos, el repositorio institucional, los servicios, la tecnología empleada, etc. En fin, las entidades tratan de lucirse y con ello, muestran a la biblioteca como parte fundamental en la vida de un estudiante universitario.

#### **2.2.4 La satisfacción de los servicios en las bibliotecas**

Para Calva (2009):

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es en donde se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa). Las unidades de información han evaluado la satisfacción de las comunidades de usuarios, pero de una forma restringida, ya que es abordada como un aspecto independiente, sin relacionarlo con las otras dos fases (el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo), lo cual ha ayudado poco en la comprensión global del fenómeno. (p.20)

Como menciona el autor, la satisfacción puede reflejarse en el usuario, si es que le da una valoración positiva. Para conseguir una valoración positiva, los miembros del equipo laboral deben recibir constantemente capacitaciones en el trato a los usuarios y se pueda percibir amabilidad, eficiencia, y una atención personalizada. En caso contrario, el usuario puede dar una valoración negativa al servicio cuando no recibe un trato grato por parte de los colaboradores. Por ello, la jefatura debe velar por la integridad de sus usuarios, disponer las condiciones necesarias para enfrentar los problemas y solucionarlos.

Merlo (2000) expresa que se debe pretender que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica la posesión de una buena colección (actualizada) y el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia (p.95).

Caldera, Pirela y Ortega (2011) respecto a la satisfacción del cliente, afirman que:

Lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. (p.343)

Se aceptan los comentarios de los autores al poner en primera instancia la satisfacción de los clientes. Un usuario no puede salir de una biblioteca insatisfecho, ello dejaría mucho que desear para la Bibliotecología, ya que se trata de ofrecer lo mejor a través de diversas herramientas. A pesar de no contar con la información solicitada por parte del usuario, se le puede recomendar y enseñar a utilizar bases de datos y repositorios en acceso abierto. De ese modo, un usuario se irá satisfecho con algo valioso para él en cuestiones de búsqueda de información.

Según Cuesta (2014): “Los usuarios son los verdaderos árbitros de la calidad de los productos y servicios que se diseñan e implementan en las organizaciones de información, estos valorarán al sistema en la medida en que los mismos satisfagan o no sus necesidades informativas” (p.58). Verdugo (2015) menciona: “Los autores desde la década de los 60 del siglo XX hasta la actualidad coinciden en que la satisfacción implica la existencia de un objetivo deseable, la consecución de dicho objetivo, la intervención de un resultado y una referencia para comparar” (p.127).

Son los usuarios quienes juzgan los servicios ofrecidos y al personal que les atiende. Los juicios valorativos del usuario pueden ser expresados mediante las encuestas de satisfacción, estas pueden darse por encargo de la jefatura a sus trabajadores. Con los resultados obtenidos se debe tomar en cuenta las opiniones de los usuarios, a la vez, conseguir lo que necesitan, solucionar las carencias de la biblioteca e intervenir en busca de una mejor valoración posteriormente.

### **2.2.5 La calidad de los servicios en las bibliotecas**

Uno de los personajes pioneros de la calidad del servicio es Horovitz (1991), quién menciona al respecto: “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p.1).

Antiguamente, la calidad de los servicios estaba ligada al cumplimiento estricto de las normas técnicas para asegurar el correcto funcionamiento del producto o servicio ofrecido. Conforme ha pasado el tiempo, ha evolucionado el concepto expuesto, la calidad ya no es más un manual o instrucciones a seguir como si los humanos (capital intelectual) fueran máquinas. Con la llegada de la revolución industrial, la calidad se encarga de sus clientes y en la satisfacción de sus necesidades para obtener ganancias. Ante ello, es importante que una empresa piense en sus clientes, sin embargo, considerarlo como única prioridad no es la clave del éxito.

Así, Martínez, Piró y Ramos (2001) afirman sobre los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios que ambos tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al brindar una valoración a los productos que las organizaciones son capaces de proporcionarles (p.9). Con el paso de los años, la llegada de la tecnología, la revolución de información, la era digital y demás, vieron conveniente en las empresas, no solo buscar la satisfacción de sus clientes; sino también, velar por los intereses de sus empleados, inversionistas, socios, competidores y de la sociedad en general. Entonces, se trata de poner todo el esfuerzo posible para lograr una responsabilidad social, satisfaciendo a todos y cada uno de los componentes de la sociedad para alcanzar, ahora sí, el ansiado éxito empresarial, a través de una calidad total.

Según Fiestas (2013) la calidad:

Enmarca a objetivos que tiene la biblioteca, adaptando las demandas de los usuarios y brindándoles recursos informativos y tecnologías, (...) conllevan a utilizar una metodología a fin de medir y evaluar el grado de satisfacción del usuario con relación a la calidad de los servicios. A la vez esta evaluación tiene que ser de manifiesto para saber cómo está funcionando dicho servicio. (p.35)

Para alcanzar una calidad total hace falta contar con una evaluación exhaustiva de por medio. Antes, la evaluación se realizaba para corregir errores, ahora se realiza para prevenirlos y evitar desastres organizacionales.

### **2.2.6 La evaluación de la calidad**

La evaluación de calidad es un procedimiento que permite a las empresas, instituciones y organizaciones con y sin fines de lucro, conocer cuán adecuados son los servicios que se brindan a los clientes, conocer fallas, errores, el rendimiento productivo, la eficacia, satisfacción, etc. Consiste en realizar una recogida de datos a través de

instrumentos: entrevistas, cuestionarios, focus group, etc.; y seguir un modelo efectivo que vaya acorde con el fenómeno y contexto a analizar.

Palacios (2014) menciona al respecto: “La evaluación de la calidad y de los servicios de una organización es una labor de mucha importancia, ya que es una manera de que las instituciones empresariales conozcan sus debilidades y traten de mejorarlas para lograr la excelencia” (p.8).

Menciona Chiong (2012):

Una consecuencia de la influencia de la gestión de calidad total en las empresas, es que hoy en día existe una necesidad latente por aplicar indicadores de medida o establecer mediciones que permiten controlar cualquier resultado en las empresas, (...) está extendida la idea de que para medir el rendimiento de una biblioteca se precisa indicadores de naturaleza estrictamente cuantitativa como indicadores cualitativos, como son los usados para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. Utilizar ambos tipos de indicadores permitirá obtener una descripción más completa de todo el rendimiento de la biblioteca. (p.34-35)

### **2.2.7 Modelos de evaluación**

#### **a) Norma ISO 11620**

Tiene como objetivo facilitar la evaluación de bibliotecas de todas las clases. Para ello, describe un conjunto de indicadores de rendimiento y ofrece pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios, actividades bibliotecarias, así como el uso de los recursos (Chiong, 2012, p.39). Para De la Cruz (2014): “Tiene como objetivo medir la calidad y efectividad de los servicios bibliotecarios mediante sus indicadores para transformar sus debilidades en fortalezas y aprovechar estas” (p.40).

Las normas ISO siempre al pendiente de la calidad de toda rama organizacional adapta una serie de requisitos a cumplir para alcanzar un estatus deseable y aprobado. La ISO 11620 se encarga especialmente de la calidad de las bibliotecas. Las bibliotecas deben acatar los requisitos de la norma para conseguir la acreditación de sus instituciones.

#### **b) ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación)**

Menciona De la Cruz (2014): “Busca medir el rendimiento de las bibliotecas universitarias evaluando los servicios en su totalidad, en busca de certificación y acreditación para mejorar la calidad de los servicios” (p.41). Chiong (2012) expresa que: “Ha desarrollado un programa de evaluación de evaluación del servicio de bibliotecas,

con la finalidad de evaluar los servicios según el Modelo EFQM, dividido en tres fases: evaluación interna o autoevaluación, evaluación externa y evaluación final” (p.38).

Como menciona el autor, ANECA ha sido diseñado para evaluar los servicios según el modelo EFQM, el último se enfoca en la evaluación interna y externa de las empresas. Interna al encontrar liderazgo y creatividad y crear estrategias empresariales para sus colaboradores. Externa para establecer alianzas con los proveedores, crear nuevos procesos productos y servicios pensando en las personas y en la sociedad en general.

### c) **SERVQUAL**

Diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, se propuso 10 categorías elaboradas en base a un focus group con clientes, para establecer los criterios de calidad y medir el grado de satisfacción en el servicio. Además, encontrar la discrepancia o brecha mediante la percepción de los clientes hacía las dimensiones, conocida como GAP (Horovitz, 1991, p.54).

Busca mejorar la calidad de los servicios utilizando una encuesta que evalúe los servicios mediante 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Ese modelo mide lo que el usuario espera, la diferencia de puntos entre la expectativa de calidad y lo que realmente percibe del servicio, existiendo una brecha (gap) que se debe mejorar (De la Cruz, 2014, p.41). Para Fiestas (2013) el modelo postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio. La calidad percibida, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Da énfasis a la percepción de los usuarios y su perspectiva que tienen para mejorar los servicios, la diferencia entre estos dos aspectos creará déficits de calidad (p.39-40).

El modelo creado por los autores en los años 90 es importante para medir la calidad y satisfacción de los servicios de diversas empresas, ya que permite que los clientes expresen con total sinceridad como se sienten al recibir el servicio y sus expectativas al respecto. Diversos alumnos de la carrera de administración de servicios la aplican y adaptan dentro de las organizaciones para la cual laboran. Conforme pasan los años se sigue reafirmado como una encuesta modelo, preferida en la investigación.

### 2.2.8 Libqual

Libqual fue un proyecto experimental, diseñado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson en la Biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU) en 1999, tuvo como base experimental a Servqual. En el año 2000 se realizó la primera encuesta a 12 bibliotecas académicas, las cuales pertenecen a la Association Research Library (ARL), en ese entonces el cuestionario era extenso, contenía 41 preguntas, 22 de las preguntas fueron de Servqual y 19 propias del instrumento. Para completar el formulario de preguntas se invitó libremente a los usuarios a que expusieran su percepción acerca del servicio bibliotecario.

Conforme pasaron los años, libqual iba mejorando, en el 2003 se aplicó a 20 instituciones de Gran Bretaña y Escocia, con tan solo 22 preguntas. Luego, durante una conferencia organizada por la ALA en Philadelphia, se encontraba Parasuraman (el creador intelectual de Servqual) quien afirmó la confiabilidad y validez del instrumento. Y expuso: “Libqual no solo es un estudio, es una herramienta que permite avanzar internamente en cambios basados en información, el amplio protocolo puede ser en sí mismo transformado, considerando la cultura de las bibliotecas”. Es importante establecer que los valores de Libqual tienen una razonable integridad psicométrica a través de un amplio conjunto de realidades (Chiong, 2012, p.41-43).

Gimeno (2008) menciona: “Libqual es un estándar para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen las bibliotecas, así como identificar carencias y lagunas en la prestación de servicios siempre basándose en la percepción subjetiva de los usuarios” (p.140). Para De la Cruz (2014): “La importancia de Libqual radica en darle al usuario el beneficio de expresar su percepción acerca de los servicios bibliotecarios. A fin de buscar las mejores perspectivas y alcanzar la calidad de los servicios de la biblioteca” (p.42). Según Fiestas (2013): “Permite conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar carencias en la prestación de los servicios, siempre basándose en la percepción subjetiva de los usuarios” (p.40).

Después de todo lo expresado por los autores, solo queda reafirmar sus testimonios y aportar que la Bibliotecología necesita del instrumento (Libqual) para obtener información confiable de la percepción de los usuarios en corto tiempo. Enhorabuena, la adaptación de Servqual al sector de las bibliotecas. En las unidades de

información se busca generar valor agregado en los clientes sin cobrar dinero; a diferencia del ámbito empresarial que se intercambian productos y servicios para recibir una retribución económica. Además, de Libqual se rescata la dimensión “Valoración afectiva del servicio” relacionada directamente con el talento que refleja el profesional de la información al brindar los servicios a sus usuarios. De este último se desea conseguir su satisfacción y que sea reconocida en la organización a la cual pertenecen.

### 2.2.9 Encuesta Libqual

Expone Gimeno (2008), al respecto:

La encuesta Libqual permite detectar la calidad de los servicios a partir de la percepción de los usuarios. Permite conocer la adecuación y la superioridad de los servicios. La encuesta está basada en 22 preguntas. En cada pregunta hay que contestar:

- Nivel mínimo exigible
- Nivel de servicios deseado
- Nivel observado (percepción de los servicios)

La encuesta se divide en cuatro grandes aspectos:

#### **Valor del servicio:**

1. Empatía, responsabilidad y seguridad.
2. Fiabilidad.
3. Dimensión humana de la calidad del servicio.

#### **Acceso a la información:**

1. Cobertura de alcance, temporalidad, conveniencia en el acceso.
2. Adecuación de las colecciones.
3. Comprensibilidad, calidad y profundidad de los recursos de información.
4. Información solicitada proporcionada en formato, espacio y tiempos escogidos.

#### **Control del personal:**

1. Cobertura de navegación, conveniencia y servicios de apoyo.
2. Control del personal de la información y de internet en particular.
3. Interacción de los usuarios con la biblioteca tecnológica.

#### **Biblioteca como espacio:**

1. Cobertura de las necesidades de espacio, valor simbólico de la biblioteca y refugios para el estudio y el trabajo.
2. Reunión de los requerimientos comunitarios en un espacio para el estudio y la colaboración (tangibilidad).
3. Proporcionar las facilidades físicas adecuadas. (p.142-143)

A su vez, Fiestas (2013) menciona:

Está basada en 22 preguntas de 3 apartados:

1. **Valor afectivo del servicio**- percepciones y expectativas del personal de la biblioteca.
2. **La biblioteca como espacio**- percepciones y expectativas de los espacios de la biblioteca.
3. **Control de la información**- percepciones y expectativas de los recursos de información.

Se mide:

- Valor mínimo (VM)
- Valor observado (VO)
- Valor deseado (VD)

Es importante porque:

- Está orientada al usuario.
- Es una evaluación subjetiva.
- Conoce la satisfacción de los usuarios.
- Puede definir distintas tipologías de usuarios.
- Es capaz de pedir distintos criterios.
- Ofrece información de evaluación competente con otras unidades de información. (p.41)

Como referencia para la investigación, se tomará el último modelo expuesto por Fiestas. Se aprecian 3 apartados, los cuales han sido convertidos del primer modelo señalado por Gimeno, destacando del autor, los indicadores expuestos que influyen para la construcción de cada uno de los ítems del instrumento y son la base de la investigación.

Los servicios bibliotecarios se miden constantemente mediante encuestas de satisfacción de usuarios para identificar el estado de calidad de la biblioteca. A través de las encuestas, se conoce quienes han sido sus personas favoritas en la atención, que equipos faltan implementar, el material académico por adquirir, etc.

Tal vez, se tenga la disposición de mejorar en todos los aspectos que sugieren los usuarios, sin embargo, las bibliotecas universitarias se encuentran bajo potestad del organismo universitario, y para realizar grandes cambios se debe contar con su aprobación, ya que implica un aumento de presupuesto para ejecutarlos.

Como parte del equipo de bibliotecólogos se asegura una buena atención y formación a los usuarios. Sin embargo, en cuestiones de infraestructura depende directamente de las autoridades competentes de la universidad. A pesar de presentar posibles dificultades, los usuarios frecuentan constantemente su biblioteca porque desean investigar, estudiar y aprobar sus exámenes con buenas calificaciones.

Finalmente, se infiere que los usuarios universitarios, al terminar su carrera profesional, reflejarán talento en sus organizaciones; y estarán dispuestos a servir a los demás, así como hicieron con ellos desde que ingresaron a la universidad.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación es descriptiva porque consiste en recolectar datos del fenómeno a investigar, a partir de ello describir sus características, perfiles y analizar su comportamiento presentando información objetiva, tal y como sucede en la biblioteca de la UDEP. Del mismo modo, es “no experimental correlacional”, puesto que la base experimental sugiere mostrar a los fenómenos en su ambiente natural, sin necesidad de manipular las variables, las cuales son: el talento humano del profesional de la información y la satisfacción del servicio a los usuarios. Es correlacional, ya que se toma en cuenta como se relacionan ambas variables a través de sus dimensiones e indicadores, con ello demostrar cómo repercute la influencia de una sobre la otra. A su vez, es transversal puesto que se aplicará el cuestionario durante el ciclo académico 2018-I.

#### **3.2 Población, muestra y procedimiento de muestreo**

##### **3.2.1 Población**

La población lo conforman los alumnos de pregrado de la UDEP-Sede Lima, los cuales suman 2600, divididos entre las carreras de Medicina, Psicología, Administración de empresas, Administración de servicios, Ingeniería industrial y de sistemas, Economía y Derecho.

Además, los alumnos de pregrado de la UDEP-Sede Piura, los cuales suman 4500, divididos entre las carreras de: Educación inicial, Educación primaria, Educación secundaria, Administración de empresas, Contabilidad y auditoría, Economía, Comunicación audiovisual, Comunicación de marketing, Periodismo, Derecho, Historia y gestión cultural, Arquitectura, Ingeniería civil, Ingeniería industrial y de sistemas, Ingeniería mecánico-eléctrica.

Se incluyen, todos los profesionales de Bibliotecología que se encuentren laborando actualmente bajo un contrato fijo en ambas sedes (Lima y Piura), los cuales hacen un total de 24 profesionales.

### 3.2.2 Muestra

#### a) Muestra de usuarios

Para la muestra significativa de usuarios, se utiliza una fórmula cualitativa de “Estimación por Intervalo de Confianza”, ideal para reducir grandes cantidades poblacionales. Se procura establecer los valores oficiales de probabilidad con un grado de confianza del 95%, estimación positiva y negativa con cantidades iguales (50% cada una) y un margen de error del 7%. Por ende, se ha aplicado la formula a las poblaciones de estudio de las sedes correspondientes.  $(Z\&/2)^2$

Fórmula:

$$n = \frac{(Z\&/2)^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N-1) + (Z\&/2)^2 \times p \times q}$$

Los datos, significan:

**N**= Población o universo  
**Z**= Distribución nominal estándar  
**&**= Desviación estándar  
**Z&/2**= 1,96= Grado de confianza con 95% de probabilidad  
**p**= 50% de probabilidad, población a favor  
**q**= 50% de probabilidad, población en contra  
**e**= Error muestral, 7% de error  
**n**= Tamaño de la muestra

**Sede-Lima**

La población total de la UDEP en Lima es de 2600 alumnos de pregrado, mediante la fórmula señalada, se obtiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times 2600}{(0,07)^2 \times (2599) + (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}$$

$$n = \frac{2497,04}{13,6955} \rightarrow n = 182,3255$$

Por tanto, la muestra total de usuarios es de 182,3 estudiantes, del cual se debe establecer una proporcionalidad exacta para cada carrera profesional, resulta un porcentaje de **0.0701%**. Entonces, los datos finales quedan del siguiente modo:

**Tabla N° 1 Muestra de alumnos- Sede Lima**

	Alumnos de pregrado	
	Población	Muestra
<b>Carreras profesionales</b>		
Administración de empresas	686	0.0701% 48.08
Administración de servicios	241	0.0701% 16.89
Derecho	255	0.0701% 17.87
Economía	334	0.0701% 23.41
Ingeniería industrial y de sistemas	706	0.0701% 49.49
Medicina	160	0.0701% 11.21
Psicología	218	0.0701% 15.28
<b>Total</b>	<b>2600</b>	<b>182.23</b>

Elaboración propia

**Sede-Piura**

La población total de la UDEP en Piura es de 4500 alumnos de pregrado, mediante la fórmula señalada, se obtiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times 4500}{(0,07)^2 \times (4499) + (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}$$

$$n = \frac{4321,8}{23,0055} \rightarrow n = 187,3594$$

Por tanto, la muestra total de usuarios es de 187,35 estudiantes, del cual se debe establecer una proporcionalidad exacta para cada carrera profesional, resulta un porcentaje de **0.0417%**. Entonces, los datos finales quedan del siguiente modo:

**Tabla N° 2 Muestra de alumnos-Sede Piura**

Carreras profesionales	Alumnos de pregrado	
	Población	Muestra
Educación inicial	198	0.0417% 8.2
Educación primaria	101	0.0417% 4.2
Educación secundaria	159	0.0417% 6.6
Administración de empresas	718	0.0417% 29.9
Contabilidad y auditoría	363	0.0417% 15.1
Economía	302	0.0417% 12.5
Comunicación audiovisual	77	0.0417% 3.2
Comunicaciones de marketing	191	0.0417% 7.9
Periodismo	85	0.0417% 3.5
Derecho	545	0.0417% 22.7
Historia y gestión cultural	209	0.0417% 8.7
Arquitectura	408	0.0417% 17
Ingeniería civil	355	0.0417% 14.8
Ingeniería industrial y de sistemas	582	0.0417% 24.2
Ingeniería mecánico-eléctrica	207	0.0417% 8.6
<b>Total</b>	<b>4500</b>	<b>187.1</b>

Elaboración propia

### b) Población censal de profesionales de la información

Al no encontrar complicaciones por parte de todos los profesionales en la aplicación de dicha encuesta, se realizará un censo.

#### *Sede-Lima*

**Tabla N° 3 Población de profesionales-Sede Lima**

Áreas de biblioteca	Jefatura	Adquisiciones	Procesos técnicos	Circulación	Hemeroteca	Recursos electrónicos
Cantidad de personal	1	1	2	3	1	1
<b>Total</b>	<b>9 personas</b>					

Elaboración propia

#### *Sede-Piura*

**Tabla N° 4 Población de profesionales-Sede Piura**

Áreas de biblioteca	Jefatura	Adquisiciones	Procesos técnicos	Circulación	Recursos electrónicos y hemeroteca	Desarrollo de colecciones	Administración y canjes	Sistemas
Cantidad de personal	1	1	4	5	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>15 personas</b>							

Elaboración propia

### 3.2.3 Procedimiento de muestreo

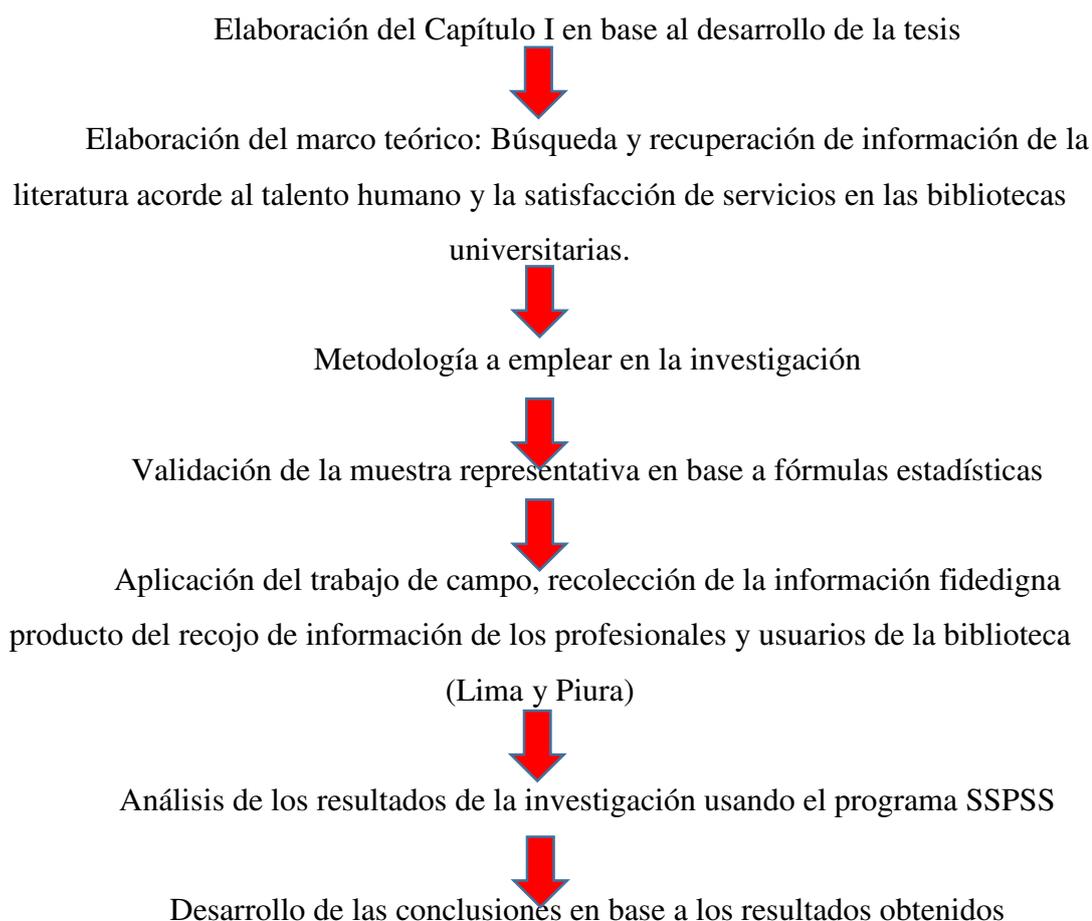
El muestreo diseñado para los alumnos es el intencional probabilístico estratificado, es óptimo debido al uso de la fórmula “Estimación por intervalo de confianza”. Se ha seleccionado a un solo público objetivo: los alumnos de pregrado matriculados en las diferentes carreras profesionales de las dos sedes (Lima y Piura), durante el periodo 2018-I.

En cambio, para el profesional bibliotecólogo se tomará como estudio a toda la población censal, puesto que son solo 24 personas los trabajadores de la biblioteca. A ellos, se les aplicará el cuestionario, instrumento con mayor cantidad de preguntas sobre las características del talento que reflejan en el día a día.

### 3.2.4 Unidad de análisis

Son los alumnos de pregrado y los profesionales de Bibliotecología, los cuales estudian y trabajan respectivamente, en la Universidad de Piura (Sedes Lima y Piura).

### 3.3 Diseño metodológico



### 3.4 Matriz de operacionalización de variables e indicadores

Tabla N° 5 Matriz de operacionalización de variables

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Definición operacional	
El talento humano de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio de los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú.	Variable 1 X= Talento humano	Según Orizaga (2007):  Talento humano es la esencia de la gestión del conocimiento en bibliotecas, y una prioridad. Una mejora en conjunto de la calidad del personal y un posicionamiento del valor humano deben ser los objetivos más importantes de los responsables de las bibliotecas. Pasan a segundo término sus colecciones y la especialización de sus productos y servicios. p. 66	Vocación	X1=Pasión por el trabajo X2=Identificación con la profesión X3=Reconocimiento social de la profesión	
			Compromiso	X4=Identidad cultural con la empresa X5=Confianza y seguridad laboral X6=Expectativas y metas propuestas	
			Deseo de superación	X7=Ascenso y línea de carrera X8=Repotenciación de conocimientos (capacitaciones) X9=Beneficios acorde al rendimiento laboral	
			Conocimiento	X10=Competencias, capacidades y habilidades X11=Experiencia X12=Desempeño profesional	
			Habilidades blandas	X12=Empatía X13=Comunicación (hablar y ser escuchado)	
			Innovación	X15=Creatividad X16=Adaptación a la tecnología X17=Flexible con iniciativa personal	
	Variable 2 Y=Satisfacción del servicio a los usuarios	Según Lescano (2014):  El enfoque del servicio está sustentado en las personas y no en las cosas. El fin del servicio son los clientes y por tanto también los empleados, (...). No se suele dar la debida atención a las personas. Se cree que el servicio puede brotar con procesos, procedimientos y tecnología. Lo único que se consigue con un enfoque que pone primero las cosas, es un servicio mediocre, o a lo mucho un buen servicio. Y un buen servicio ya no es suficiente en esta era global de alta competencia. Hoy en día se exige un servicio de excelencia y esto sólo es posible con la excelencia de las personas, con un liderazgo orientado al servicio, y con una sólida cultura en valores. Se trata de una actitud y se manifiesta concretamente en la iniciativa, innovación, pasión, generosidad y, sobretodo, en el aprendizaje permanente. p.33	Capacidad de respuesta	Y1= Rapidez en la solución de problemas	D i m e n s i o n e s  1. Valoración afectiva del servicio  2. Biblioteca como lugar  3. Control de información 4. Alfabetización informacional
			Cortesía	Y2=Proyectar confianza Y3=Ser amigable	
			Comunicación	Y4=Lenguaje comprensible Y5=Saber escucharlos	
			Conocimiento del cliente (usuario)	Y6=Identificar un perfil de gustos y preferencias	
			Competencia	Y7=Presentar destrezas y conocimientos	
			Credibilidad	Y8= Transmitir confianza y honradez	
			Tangibilidad	Y9= Instalaciones físicas, equipamiento	
Seguridad	Y10= Prevención Y11=Medidas de seguridad				
Confiabilidad	Y12=Entrega de servicios prometidos de manera precisa y exacta				
Acceso	Y13=Hacia los recursos de información				

### **3.5 Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos es la encuesta y su instrumento el cuestionario. El cuestionario ha sido aplicado presencialmente para obtener la información completa, de manera más rápida y se ha obtenido respuesta de absolutamente todas las personas encuestadas. A pesar de estar en el siglo XXI, no se han utilizado las encuestas de los formularios de google difundidas a través del correo electrónico, debido a la tasa de no respuesta.

### **3.6 Instrumentos de recolección de datos**

#### **a) Cuestionario para bibliotecólogos - medir el talento humano**

El cuestionario para el profesional bibliotecólogo, es tomado de la Tesis “Visibilidad del Bibliotecólogo ante la comunidad de Universidades Privadas del Distrito Federal” para optar el grado de maestría, producido por la autora Norma Romero Tejeda, aporta un cuestionario tanto para usuarios de la biblioteca como para los profesionales bibliotecólogos. Se agregará a la investigación el cuestionario diseñado para los bibliotecólogos.

#### **- Contenido del cuestionario**

El cuestionario está conformado por 60 preguntas divididas entre los 6 indicadores del Talento Humano. (Ver Anexo 1)

- Del 1 al 9- Vocación
- Del 10 al 17- Compromiso
- Del 18 al 29- Deseo de superación
- Del 30 al 41- Conocimiento
- Del 42 al 51- Habilidades blandas
- Del 52 al 60- Innovación

### - **Tipo de respuesta para el encuestado**

El tipo de respuesta solicitada es de tres opciones. Las conocidas respuestas dicotómicas: “Sí” y “No”, aumentando el “A veces” si es que el profesional no se siente muy seguro de su afirmación o negación.

El puntaje correcto equivale a 2 puntos, independientemente si la respuesta es “Sí” o “No”, el “A veces” equivale a 1 punto y la respuesta incorrecta se mantiene neutra con 0 puntos.

### - **Validación del instrumento**

El instrumento para la primera variable “Talento Humano” ha sido validado en el año 2004, se aplicó el instrumento cuestionario a 185 usuarios de 12 bibliotecas universitarias, entre ellas: la Universidad Iberoamericana, Universidad Latinoamericana, Universidad de Tepeyac, etc. en la ciudad de México, a su vez se aplicó el cuestionario para los profesionales que laboran en dichas bibliotecas universitarias.

Para la presente investigación se necesitaba establecer la confirmación completa de todas las preguntas y el tipo de respuesta, por ello, se realizó una prueba piloto a cinco profesionales licenciadas de la carrera.

Del cuestionario original de la Tesis de Norma Romero en el año 2004, abarca un total de 73 preguntas respecto al desempeño profesional de bibliotecólogo, por ello se ha decidido agrupar las preguntas de acuerdo a los nuevos indicadores y el tema en específico. También, eliminar algunas preguntas que resultaron complicadas al responderlas, se percibía incomodidad en las encuestadas; en otros casos, resultaron ser preguntas redundantes.

### **b) Cuestionario para usuarios - medir la satisfacción del servicio**

El cuestionario aplicado a los usuarios ha sido tomado de la tesis “Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN: aplicación de la metodología Libqual+” para optar el grado de licenciado, escrito por el autor Donato Pilco Cartolín aplicado a los usuarios de dicha universidad.

### - Contenido del cuestionario

El cuestionario está conformado por 15 preguntas divididas entre las conocidas secciones de Libqual: (Ver Anexo 2 y 3)

- Del 1 al 5 -Valoración afectiva del servicio, hacia el personal de la biblioteca.
- Del 6 al 8 -Biblioteca como lugar
- Del 9 al 13 -Control de la información o acceso de la biblioteca a los recursos de información

Agregando a ello, dos preguntas tomadas de la Tesis Doctoral de Dulce María Nuñez Collado, referentes a la Alfabetización Informacional (Alfin). Los alumnos de la UDEP reciben constantemente charlas y talleres Alfin y fue importante incluir las preguntas en el cuestionario.

- Del 14 al 15 -Alfabetización Informacional

### - Tipo de respuesta para el encuestado

El cuestionario Libqual viene conformado por tres perspectivas distintas del usuario hacia la biblioteca, cada perspectiva tiene un puntaje del uno al nueve, siendo uno el puntaje más bajo y nueve el puntaje con mayor satisfacción percibida por el usuario.

- **Lo mínimo que se aceptaría**, refleja la valoración mínima que el usuario ponderaría en caso se encuentre precariedades en los servicios.
- **Lo que esperaría encontrar**, es un deseo conjunto de sus necesidades al cual le daría una valoración máxima en caso de que el servicio cumpla completamente con sus expectativas.
- **Lo que veo en la biblioteca**, refleja una valoración objetiva, ya que evalúa lo que observa y siente en el momento que acude a la biblioteca.

### - **Validación del instrumento**

El instrumento a aplicar para la segunda variable “Satisfacción del Servicio” ha sido validado en el año 2013, en el cual se aplicó el instrumento a 384 usuarios, la mayor cantidad de encuestados fueron los alumnos de pregrado de la Universidad ESAN.

Para la investigación se necesitaba obtener la confirmación de los ítems, para ello se realizó una pequeña prueba piloto a cinco (5) usuarios de la Universidad de Piura. Se demostró facilidad al momento de contestar las preguntas, ya que contaban con cierta experiencia con respecto al cuestionario, debido a que ellos mismos elaboran instrumentos similares para sus trabajos de investigación. Entonces, se han tomado todas las preguntas en su totalidad, incluso se agregaron dos ítems más por el fomento de los talleres de alfabetización informacional.

### **3.7 Análisis de datos**

Se ha utilizado el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). A partir del SPSS han resultado los porcentajes, datos, frecuencias y gráficos para que la investigación obtenga la validez estadística y significativa que busca.

### **3.8 Procedimiento de recogida de información**

Los datos obtenidos para desarrollar el presente trabajo de investigación se han realizado durante tres semanas, del 21 de junio al 06 de julio dentro de la universidad, tanto en Lima como en Piura.

### - **Recogida de información de los profesionales de la información**

El proceso de recogida de información para los profesionales de la información se realizó en un solo día y no tuvo complicación alguna. En Lima se encuestaron a nueve (9) profesionales; y en Piura a 15; haciendo un total de 24 personas.

- **Recogida de información de los estudiantes de pregrado**

En Lima duró dos semanas. Se aprovechó a encuestar todos los días en los diferentes turnos. La muestra poblacional es proporcional a las carreras profesionales y por experiencia, era mucho más fácil identificar a los alumnos que pertenecen a ellas.

**Tabla N° 6 Fechas y cantidad de encuestados-Sede Lima**

Datos		Semana 1: 21/06/18			Semana 2: 26/06/18		
Lima		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6
	Cantidad de encuestados	47	47	27	14	24	23
	Porcentaje	25.82%	25.82%	14.83%	7.69%	13.18%	12.63%
	Total	182					

Elaboración propia

En Piura duró una semana, para ello se tuvo que realizar un viaje hasta la sede ubicada en Ramón Mujica y se trató de recoger toda la información posible dentro de la sala de estudios e inclusive afuera de los ambientes de la biblioteca; también, en las facultades que se encontraba alumnado. Las fechas coincidieron con el periodo de exámenes finales y fue un poco más tedioso el que completen los cuestionarios. Al ser la muestra proporcional, se tuvo que reconocer e identificar su carrera profesional para proceder con la encuesta.

**Tabla N° 7 Fechas y cantidad de encuestados-Sede Piura**

Datos		Semana 3: 02/07/18				
Piura		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
	Cantidad de encuestados	25	34	46	39	43
	Porcentaje	13.36%	18.18%	24.59%	20.85%	22.99%
	Total	187				

Elaboración propia

## CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Análisis de los resultados

#### 4.1.1 Talento humano

##### 4.1.1.1 Perfil de los profesionales de la información

###### a) Sexo

###### - Sede Lima

**Tabla N° 8 Sexo de los profesionales-Sede Lima**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	7	77,8	77,8	77,8
	Masculino	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Elaboración propia

Tal y como se muestra en el cuadro de un total de nueve (9) personas, el 22,2% son varones y el 77,78% son damas. Debido a la renuncia de un personal masculino, el cual ha sido reemplazado por una dama, y se amplió aún más la diferencia en el género de los profesionales.

###### - Sede Piura

**Tabla N° 9 Sexo de los profesionales-Sede Piura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	13,3	13,3	13,3
	Femenino	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración propia

De las 15 personas que laboran en la biblioteca, el 86,6% son mujeres; y el 13,33%, varones. Hace unos meses, eran 16 personas (entre ellas, tres varones) las que

laboraban en la biblioteca. Sin embargo, por motivos personales, uno de ellos renunció y no se ha sustituido su puesto.

## b) Formación académica

### - Sede Lima

**Tabla N° 10 Grado académico de los profesionales-Sede Lima**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Licenciado (a) en Bibliotecología	2	22,2	22,2	22,2
Licenciado (a) en Biblioteconomía	1	11,1	11,1	33,3
Otra licenciatura o profesión	4	44,4	44,4	77,8
Maestría	1	11,1	11,1	88,9
Bachiller en Bibliotecología	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaboración propia

El cuadro representa el grado académico alcanzado y se muestra que el 44,44% pertenece a una carrera profesional no relacionada directamente con la Bibliotecología. En este último grupo se encuentra la jefatura, que ha estudiado Ingeniería de Sistemas, un profesional con licenciatura en Administración que se encarga de realizar los trámites y manejar el presupuesto asignado, además de un profesional en Sociología y un técnico en Administración, ambos encargados de la atención a usuarios en el área de circulación, los cuales han cursado un diplomado en Bibliotecología. El resto de profesionales sí han cursado estudios universitarios en Bibliotecología o su variante en España: Biblioteconomía y documentación. Incluso, un profesional de España ha cursado un máster en Marketing y Redes Sociales.

### - Sede Piura

**Tabla N° 11 Grado académico de los profesionales-Sede Piura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Licenciado en Bibliotecología	1	6,7	6,7	6,7
	Licenciado en Ciencias de la Información	5	33,3	33,3	40,0
	Otra licenciatura o profesión	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Elaboración propia

El cuadro muestra que se encuentra a pocos profesionales de la información laborando en la biblioteca: 6,67% licenciados en Bibliotecología y 33,33% licenciados en Ciencias de la Información. Esto último porque la carrera profesional que se impartía en Piura (“Ciencias de la Información”), cuya malla curricular se asemejaba a la carrera de Bibliotecología, ha desaparecido, pasando a enfocarse solo en la carrera de comunicación. El 60% cuenta con diversas profesiones, entre ellas: Administración, Contabilidad, Ingeniería de Sistemas y algunos técnicos para el área de circulación.

### c) Área en la biblioteca

#### - Sede Lima

Tabla N° 12 Área de los profesionales-Sede Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Jefatura	1	11,1	11,1	11,1
Procesos técnicos	2	22,2	22,2	33,3
Hemeroteca	1	11,1	11,1	44,4
Recursos electrónicos	1	11,1	11,1	55,6
Circulación	3	33,3	33,3	88,9
Adquisiciones	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Elaboración propia

En el cuadro se refleja que cada profesional ocupa dicha área específica, ya que posee total responsabilidad sobre ella. Sin embargo, todos comparten diversas funciones, incluso hasta dos o tres actividades a la vez. Por ejemplo, la encargada de recursos electrónicos se encarga también del procesamiento de información; y el encargado de la hemeroteca, también ayuda en el área de procesamiento de información, además de

apoyar con los recursos electrónicos. Dos personas de circulación tienen licencia en el sistema integrado de gestión, para realizar la pre-catalogación de los recursos bibliográficos. Sobre todo, se comparten funciones en el área de circulación, ya que todos los profesionales adquieren la función de apoyar en caso haya gran demanda de usuarios. Inclusive se debe dejar de lado pendientes urgentes para luego continuarlos, puesto que lo más importante son los usuarios.

**- Sede Piura**

**Tabla N° 13 Área de los profesionales-Sede Piura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Jefatura	1	6,7	6,7	6,7
Adquisiciones	1	6,7	6,7	13,3
Procesos técnicos	4	26,7	26,7	40,0
Circulación	5	33,3	33,3	73,3
Recursos electrónicos y hemeroteca	1	6,7	6,7	80,0
Desarrollo de colecciones	1	6,7	6,7	86,7
Administración y canjes	1	6,7	6,7	93,3
Sistemas	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Elaboración propia

En Piura, a diferencia de Lima, el personal se encarga de cierta función determinada, la cual no varía ni siquiera cuando falta un profesional, ya que son numerosos y se dan abasto por sí mismos dentro de determinada área. Cabe destacar que dentro de cada área se encuentra un jefe o coordinador. En total son tres (3) jefes, dos de los cuales se quedan a cargo de la biblioteca cuando la directora ejecutiva viaja o tiene compromisos importantes. Uno queda en el área de circulación; y otro, en el área de procesos técnicos.

Hasta aquí se presenta el perfil del profesional de la información que labora en la UDEP.

#### 4.1.1.2 Análisis de los indicadores del talento humano

##### a. Vocación

##### - Sede Lima

Tabla N° 14 Respuestas de la vocación-Sede Lima

Ítems/vocación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
1. El trabajo de bibliotecario es estimulante	2	7	-	22,22	77,8	-	2	14	-	16
2. Deseo cambiar de profesión	1	-	8	11,1	-	88,9	1	-	16	17
3. La bibliotecología es importante para el mantenimiento y preservación cultural	-	9	-	-	100	-	-	18	-	18
4. Mi trabajo es interesante	-	9	-	-	100	-	-	18	-	18
5. La importancia social y cultural de mi trabajo es mínima	1	-	8	11,1	-	88,9	1	-	16	17
6. Una persona capaz y dinámica se satisface profesionalmente en la bibliotecología	2	6	1	22,2	66,7	11,1	2	12	-	14
7. El bibliotecario es un profesional respetado con relación a las demás profesiones	1	7	1	11,1	77,8	11,1	1	-	14	15
8. Me considero preparado para el ejercicio profesional de la bibliotecología	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17
9. La comunidad reconoce la capacidad profesional del bibliotecólogo	2	7	-	22,2	77,8	-	2	14	-	16

Elaboración propia

Con respecto a la pasión por el trabajo, se muestra que los profesionales se encuentran satisfechos con la carrera elegida, ya que laboran en su misma rama de estudios, demostrándolos capaces para conseguir esos puestos laborales.

A cada profesional le ha costado mucho estar en los puestos que ocupan. Dos de ellos han sido anteriormente practicantes y por su buen desempeño laboral, luego han sido contratados. Otros tres profesionales ya son estables en la institución, hecho muy difícil de conseguir en la actualidad, pues frecuentemente al cumplir los cinco años de trabajo son despedidos. Por ello, deben evidenciar lo importantes que son para la biblioteca por medio de su trabajo cotidiano.

Absolutamente todos los que trabajan han sido estudiantes de Bibliotecología y han cursado estudios de posgrado y especializaciones. Inclusive, los profesionales con

otro tipo de carrera y técnicos, han cursado diplomados en Bibliotecología, lo cual los hace tan capaces y conocedores de la carrera en sí. Además, cuentan con muchos años de experiencia y les gusta la labor diaria. Así mismo, se encuentran totalmente identificados con la profesión, por medio del estímulo emocional que reciben en la biblioteca. Otro hecho importante es el no desear estudiar otra carrera profesional, sino incrementar y reforzar el conocimiento estudiando carreras o cursos afines a la Bibliotecología.

El reconocimiento social se percibe al brindar la importancia a la Bibliotecología y las bibliotecas, puesto que son el patrimonio de toda institución y ente difusor de cultura. La mayoría de personas que la conocen y reconocen son quienes demuestran tener un alto conocimiento cultural y en la UDEP se da esta situación al estar rodeados de profesionales.

La Bibliotecología al no ser una profesión frecuente en el país, para algunas personas les resulta difícil pronunciar claramente el nombre “bibliotecología”, por ello en ocasiones surgen interrogantes, como ¿biblio qué?, esto es producto de ignorancia cultural y desconocimiento social, situación que se da frecuentemente en diferentes contextos socioculturales del país.

- **Sede Piura**

**Tabla N° 15 Respuestas de la vocación-Sede Piura**

Ítems/vocación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
1. El trabajo de bibliotecario es estimulante	3	8	4	20	53,3	26,7	3	16	-	19
2. Deseo cambiar de profesión	1	3	11	6,7	20	73,3	1	-	22	23
3. La bibliotecología es importante para el mantenimiento y preservación cultural	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
4. Mi trabajo es interesante	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
5. La importancia social y cultural de mi trabajo es mínima	3	-	12	20	-	80	3	-	24	27
6. Una persona capaz y dinámica se satisface profesionalmente en la bibliotecología	2	12	1	13,3	80	6,7	2	24	-	26
7. El bibliotecario es un profesional respetado con relación a las demás profesiones	6	4	5	40	26,7	33,3	6	8	-	14

8. Me considero preparado para el ejercicio profesional de la bibliotecología	1	14	-	6,7	93,3	-	1	28	-	29
9. La comunidad reconoce la capacidad profesional del bibliotecólogo	5	4	6	33,3	26,7	40	5	8	-	13

Elaboración propia

La pasión por el trabajo en Piura se refleja por la demanda laboral para el profesional de la información, ya que constantemente se requiere contratar a profesionales de la carrera de Bibliotecología, los cuales tengan la decisión de ir a vivir a provincia. Esta situación conlleva a alejarse de familiares y amigos, por lo que muchos profesionales de Bibliotecología desertan dichas plazas laborales.

La identificación con la profesión se da principalmente por parte de los que han cursado estudios propiamente de la carrera, como los bibliotecólogos y profesionales en ciencias de la información. Los demás encuestados se identifican en gran medida con la primera carrera que han cursado y les gusta ser reconocidos por ello, como es el caso de los administradores y contadores, que a pesar de llevar años trabajando en la biblioteca prefieren mantener su título de origen.

En cuanto al reconocimiento social, la biblioteca central de la UDEP es la más grande de la región, ello en gran medida, ayuda a obtener ese reconocimiento, lo cual conlleva a recibir periódicamente grandes cantidades de donaciones. Por lo tanto, la colección es muy importante para la conservación y preservación cultural de toda la región piurana.

Las personas ajenas a la universidad (usuarios externos) pueden visitar y solicitar materiales de información de la biblioteca a través de un pago de por medio. Luego, se adhieren al reglamento y las normas establecidas como todos los usuarios del campus.

Sin embargo, se ha podido encontrar que no existe un autoreconocimiento social de la profesión, ello porque existen muchas carreras profesionales más sobresalientes, es decir, con mayor demanda de estudiantes universitarios.

**b. Compromiso**  
**- Sede Lima**

**Tabla N° 16 Respuestas del compromiso-Sede Lima**

Ítems/compromiso	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
10. Gracias a mi trabajo, los usuarios reciben un buen servicio	-	9	-	-	100	-	-	-	-	18
11. Si dejará de hacer mi trabajo no se afectaría el de los demás	2	1	6	22,2	11,1	66,7	2	-	12	14
12. Con mi trabajo sirvo a la comunidad universitaria	-	9	-	-	100	-	-	-	-	18
13. Gracias a mi trabajo, la biblioteca funciona adecuadamente	1	7	1	11,1	77,8	11,1	1	14	-	15
14. Cuando dejo de hacer mi trabajo no pasa nada	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17
15. Me es imposible saber si he hecho bien o mal mi trabajo	1	1	7	-	-	-	1	-	14	15
16. Puedo establecer las metas y objetivos de mi propio trabajo	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17
17. Cuando concluye la jornada diaria de trabajo, puedo saber si terminé satisfactoriamente con mis tareas	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17

Elaboración propia

Se aprecia un alto porcentaje de compromiso adquirido por parte de los profesionales porque se logra alcanzar una identidad cultural con la UDEP, empresa para la cual se labora, ya que se sienten parte de ella y saben que su trabajo es importante para la universidad.

La acreditación de Ingeniería Industrial y de Sistemas conllevó al compromiso de cada área de la universidad. Se propuso mostrar lo mejor e inclusive se sacrificaron fines de semana para estar bien preparados. El resultado fue satisfactorio, pues se logró alcanzar la meta: Ingeniería es una facultad acreditada, gracias a la colaboración de todo el personal, y entre ellos, el profesional bibliotecólogo. En consecuencia, cada profesional recibió un presente significativo por su colaboración.

Otro caso de identificación con la institución se presenta en la oportunidad de desarrollar las labores desde fuera, es decir, cada profesional atiende personalmente a los usuarios. Como estrategia existe la rotación de turnos y horas. Así, el profesional bibliotecólogo está constantemente brindando asesoramiento en el uso de las bases de

datos, Citavi y el nuevo software antiplagio Turniti. Además, participan en el servicio de préstamo de libros y reserva de cubículos de estudios. Aunado a esto, participan en las charlas de alfabetización informacional en las aulas. Es así que el personal se siente comprometido a través de los servicios que se presta a toda la comunidad universitaria.

Cada profesional adquiere confianza y seguridad dentro de la biblioteca, en la medida van aprendiendo a tomar el control de las propias funciones y actividades. Por ejemplo, el aprender a enfrentar situaciones conflictivas con los usuarios o cuando es necesario afrontar más responsabilidades.

En la institución se establecen objetivos, metas de trabajo y metas personales: de trabajo, porque se cumple con las labores asignadas; y personales, porque se logra aprender en el desarrollo de actividades. Al término de la jornada, se van a casa cansados, pero contentos porque fue un día productivo.

#### - Sede Piura

Tabla N° 17 Respuestas del compromiso-Sede Piura

Ítems/compromiso	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
10. Gracias a mi trabajo, los usuarios reciben un buen servicio	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
11. Si dejará de hacer mi trabajo no se afectaría el de los demás	2	1	12	13,3	6,7	80	2	-	24	26
12. Con mi trabajo sirvo a la comunidad universitaria	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
13. Gracias a mi trabajo, la biblioteca funciona adecuadamente	4	10	1	26,7	66,7	6,7	4	20	-	24
14. Cuando dejo de hacer mi trabajo no pasa nada	1	11	3	6,7	73,3	20	1	22	-	23
15. Me es imposible saber si he hecho bien o mal mi trabajo	1	1	13	6,7	6,7	86,7	1	-	26	27
16. Puedo establecer las metas y objetivos de mi propio trabajo	4	11	-	26,7	73,3	-	4	22	-	26
17. Cuando concluye la jornada diaria de trabajo, puedo saber si terminé satisfactoriamente con mis tareas	1	14	-	6,7	93,3	-	1	28	-	29

Elaboración propia

En Piura sí están más claros los procesos, los manuales y la forma de trabajar. Cada área se encarga de lo suyo, no varían las actividades y no todas las áreas mantienen un contacto directo con los usuarios. Se encarga de atender a los usuarios el área de

Circulación, Recursos electrónicos y Hemeroteca. Sin embargo, de igual manera los profesionales se consideran indispensables para brindar un buen servicio a los usuarios y la comunidad universitaria. Por ejemplo: cuando se necesita la data de los registros actualizada en el inicio del periodo de clases, al mismo tiempo que los alumnos se matriculan hasta el último día de plazo estimado por la universidad, la persona encargada, quien es analista en sistemas, apoya en la ejecución de los registros y brinda soluciones con respecto al sistema integrado de gestión bibliotecaria, Millenium.

Al revisar todas esas afirmaciones, se aprecia que los profesionales de ambas sedes se encuentran comprometidos con su trabajo porque el compromiso laboral forma parte del lema institucional, además “entregar la jornada diaria a Dios para ganar la santidad en medio del mundo” forma parte de la identidad institucional de la universidad.

**c. Deseo de superación**

**- Sede Lima**

**Tabla N° 18 Respuestas del deseo de superación-Sede Lima**

Ítems/deseo de superación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
18. El trabajo de bibliotecólogo permite el ascenso al igual que en otras profesiones	2	4	3	22,2	44,4	33,3	2	8	-	10
19. El campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades de ascenso a cargos directivos	3	3	3	33,3	33,3	33,3	3	-	6	9
20. El cargo que ocupo como bibliotecario es bien remunerado	1	2	6	11,1	22,2	66,7	1	-	4	5
21. Mi salario es equivalente al de otros profesionales con formación universitaria	1	3	5	11,1	33,3	55,6	1	-	10	11
22. Gracias a los cursos de capacitación que recibo, hago mejor mi trabajo	4	5	-	44,4	55,6	-	4	10	-	14
23. Los cursos de capacitación son insuficientes	1	7	1	11,1	77,8	11,1	1	14	-	15
24. Deberíamos tener más oportunidades para capacitarnos	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17
25. Los cursos de capacitación están de acuerdo con mis intereses	3	6	-	33,3	66,7	-	3	12	-	15
26. El sueldo que recibo está de acuerdo con el trabajo que hago	1	3	5	11,1	33,3	55,6	1	6	-	7
27. Mi trabajo está mal pagado	1	4	4	11,1	44,4	44,4	1	-	8	9
28. En comparación con el salario de mis compañeros de trabajo, el mío es injusto	1	3	5	11,1	33,3	55,6	1	-	10	11

29. En este trabajo, sólo los que tienen influencias pueden ascender	2	1	6	22,2	11,1	66,7	2	-	12	14
--	---	---	---	------	------	------	---	---	----	----

Elaboración propia

Los ítems referidos a los deseos de superación indican las aspiraciones que desean alcanzar los profesionales de la información. Entre esas aspiraciones se encuentran: el ascenso y línea de carrera para ocupar un cargo importante y ascender a la ansiada jefatura. De ello, se desprende, como se mencionó en el planteamiento del problema, que la biblioteca no ofrece una línea de carrera. Es decir, el bibliotecólogo, como muchos, puede aspirar a ser un encargado de área, pero no llegará a ocupar un cargo directivo o la jefatura, eso es decisión del Consejo Superior de la universidad.

Existe un alto interés por parte de los profesionales que desean repotenciar su conocimiento. Sin embargo, las capacitaciones en la biblioteca se han reducido a comparación de otros años, puesto que se invertía bastante en sus estudios, con el aprendizaje en inglés, diplomados, entre otros, todo a cuenta del presupuesto de la biblioteca. Con el pasar del tiempo estos beneficios se han reducido por falta de presupuesto, hecho que afecta a los trabajadores luego de haberse acostumbrado a estos beneficios. Una manera de superar este problema ha sido recibir capacitaciones por parte de las empresas de bases de datos y softwares suscritos a la biblioteca. Además, se incluye la capacitación anual recibida en Piura, en la cual cada trabajador viaja con todos los viáticos pagados por una semana para instruirse y recibir las nuevas tendencias para la realización de su trabajo.

Otro hecho importante dentro de todo trabajo son los beneficios adquiridos acorde al rendimiento laboral. Los profesionales no se encuentran motivados con el salario que reciben, les gustaría un incremento de sueldo, ello debido a que cada uno si bien tiene una responsabilidad o cargo, cumplen múltiples deberes, aumentando su carga laboral y haciéndoles sentir saturados. A pesar de todo, el salario recibido sigue siendo el mismo. No obstante, cabe destacar que la UDEP es una empresa que remunera muy bien a sus colaboradores y el sueldo está acorde al mercado laboral e inclusive supera un poco las expectativas. Esa motivación salarial se ve reflejada sobre todo cuando se es recién contratado. Al pasar más tiempo en la organización, se siente el pesar del salario, ya que el mismo no se incrementa significativamente conforme pasan los años.

## - Sede Piura

Tabla N° 19 Respuestas del deseo de superación-Sede Piura

Ítems/deseo de superación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
18. El trabajo de bibliotecólogo permite el ascenso al igual que en otras profesiones	5	7	3	33,3	46,7	20	5	14	-	19
19. El campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades de ascenso a cargos directivos	6	5	4	40	33,3	26,7	6	-	8	14
20. El cargo que ocupo como bibliotecario es bien remunerado	4	3	8	26,7	20	53,3	4	6	-	10
21. Mi salario es equivalente al de otros profesionales con formación universitaria	6	4	5	40	26,7	33,3	6	8	-	14
22. Gracias a los cursos de capacitación que recibo, hago mejor mi trabajo	4	11	-	26,7	73,3	-	4	22	-	26
23. Los cursos de capacitación son insuficientes	1	13	1	6,7	86,7	6,7	1	26	-	27
24. Deberíamos tener más oportunidades para capacitarnos	1	14	-	6,7	93,3	-	1	28	-	29
25. Los cursos de capacitación están de acuerdo con mis intereses	3	12	-	20	80	-	3	24	-	27
26. El sueldo que recibo está de acuerdo con el trabajo que hago	4	4	7	26,7	26,7	46,7	4	14	-	18
27. Mi trabajo está mal pagado	1	6	8	6,7	40	53,3	1	-	16	17
28. En comparación con el salario de mis compañeros de trabajo, el mío es injusto	4	5	6	26,7	33,3	40	4	-	12	16
29. En este trabajo, sólo los que tienen influencias pueden ascender	5	1	9	33,3	6,7	60	5	-	18	23

Elaboración propia

La misma situación del ascenso y línea de carrera se presenta en Piura. Los jefes son personas de total confianza para la comunidad universitaria y los colaboradores permanecen en sus cargos como encargados de área.

La repotenciación de los conocimientos o las capacitaciones también se han reducido en Piura con el paso de los años. Esto se debe a que la universidad está invirtiendo en nuevos proyectos. Solo se capacita en lo necesario y son los proveedores quienes están asumiendo esta función. Además, Piura es quien organiza las capacitaciones anuales a los profesionales de Lima. Se viaja por una semana y los viáticos son cubiertos por la universidad.

En Piura siempre se toman las decisiones importantes con respecto al procesamiento de libros, funciones y formas de trabajar. Son los profesionales quienes se retroalimentan y llegan a un consenso laboral; si surgiera alguna duda, se llama al anexo de la jefa encargada de procesos técnicos, quien es la que organiza y dirige las capacitaciones. A pesar de la distancia y la diferencia entre sedes, se busca mantener un trabajo uniforme en cuestiones de la Bibliotecología.

Con respecto a los beneficios laborales, para los trabajadores les resulta indiferente el sueldo que reciben y se sienten algo conformes con ello, sin embargo, como a todo trabajador, les gustaría recibir más remuneración, acotando que la calidad de vida en Piura es medianamente cómoda.

#### d. Conocimientos

##### - Sede Lima

Tabla N° 20 Respuestas del conocimiento-Sede Lima

Ítems/conocimiento	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
30. El desempeño satisfactorio del bibliotecario requiere conocimientos	-	9	-	-	100	-	-	18	-	18
31. Mi trabajo propicia el desarrollo de mis capacidades	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17
32. En mi trabajo puedo tomar decisiones	-	9	-	-	100	-	-	18	-	18
33. Mi participación es activa dentro de la toma de decisiones en la biblioteca	4	5	-	44,4	55,6	-	4	10	-	14
34. En mi trabajo, debo limitarme a acatar las órdenes que recibo	3	-	6	33,3	-	66,7	3	-	12	15
35. En mi trabajo tengo la libertad para disponer cómo y cuándo hacer las cosas	4	5	-	44,4	55,6	-	4	10	-	14
36. En mi trabajo se toman las decisiones importantes sin siquiera consultarme	5	-	4	55,6	-	44,4	5	-	8	13
37. En mi trabajo es imposible planificar las actividades	2	1	6	22,2	11,1	66,7	2	-	12	14
38. En mi trabajo puedo utilizar los conocimientos que tengo	3	6	-	33,3	66,7	-	3	12	-	15
39. El trabajo en la biblioteca enriquece el conocimiento	-	9	-	-	100	-	-	18	-	18
40. El bibliotecario difícilmente ejecuta la capacidad de razonamiento	-	-	9	-	-	100	-	-	18	18
41. La memoria es la única capacidad intelectual que desarrolla el bibliotecario	-	-	9	-	-	100	-	-	18	18

Elaboración propia

El conocimiento es valioso y reconocido en la UDEP porque los profesionales demuestran sus competencias, capacidades y habilidades. Estas se reflejan al compartir este conocimiento entre compañeros e indudablemente con los usuarios. Un claro ejemplo de difusión de conocimiento se dió a través de un concurso de trivias, en el cual un profesional presentó la idea de responder preguntas con respuestas múltiples. La jefatura aportó el uso de un programa llamado Kahoot para hacerlo tecnológico e innovador y le cedió la potestad al profesional especializado en marketing para difundir y mejorar el proyecto, lo cual resulto un éxito para todos los usuarios que, mediante ello, aparte de ser divertido aprendían.

Otro gran valor a reflejar es la experiencia, sobre todo de las personas que han dedicado muchos años de su vida a la atención a usuarios, puesto que saben un poco de cada libro y les recomiendan títulos. Además de haber adquirido múltiples conocimientos en cada actividad desempeñada, son capaces de tomar la mejor decisión, discutirla con su equipo y llegar a un acuerdo. También son libres de tomar sus propias decisiones en sus actividades personales al darse cuenta qué les ayuda a mejorar en su trabajo diario.

La toma de decisiones se da a nivel horizontal, ello para motivar la colaboración e iniciativa inmediata de todo el equipo de la biblioteca. A su vez, existen ciertas decisiones que le competen propiamente al jefe y ello es discutido con las autoridades de mayor jerarquía, por ejemplo, la contratación de personal, en casos como este no se puede intervenir.

El desempeño profesional de los bibliotecarios, en general, consiste en que reconocen por sí mismos su capacidad intelectual, usan el razonamiento y la experiencia para enfrentar problemas o situaciones difíciles, tienen la capacidad de proponer, diseñar y construir procesos, reglamentos, manuales, tanto para sí mismos como para los usuarios. Por todo ello, se considera al bibliotecólogo como una persona inteligente, capaz y experta en su trabajo.

## - Sede Piura

Tabla N° 21 Respuestas del conocimiento-Sede Piura

Ítems/conocimiento	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
30. El desempeño satisfactorio del bibliotecario requiere conocimientos	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
31. Mi trabajo propicia el desarrollo de mis capacidades	1	14	-	6,7	93,3	-	1	28	-	29
32. En mi trabajo puedo tomar decisiones	3	12	-	20	80	-	3	24	-	27
33. Mi participación es activa dentro de la toma de decisiones en la biblioteca	11	4	-	73,3	26,7	-	11	8	-	19
34. En mi trabajo, debo limitarme a acatar las órdenes que recibo	3	12	-	20	80	-	3	-	24	27
35. En mi trabajo tengo la libertad para disponer cómo y cuándo hacer las cosas	7	8	-	46,7	53,3	-	7	16	-	23
36. En mi trabajo se toman las decisiones importantes sin siquiera consultarme	10	-	5	66,7	-	33,3	10	-	10	20
37. En mi trabajo es imposible planificar las actividades	5	1	9	33,3	6,7	60	5	-	18	23
38. En mi trabajo puedo utilizar los conocimientos que tengo	3	12	-	20	80	-	3	24	-	27
39. El trabajo en la biblioteca enriquece el conocimiento	-	15	-	-	100	-	-	30	-	30
40. El bibliotecario difícilmente ejecuta la capacidad de razonamiento	-	-	15	-	-	100	-	-	30	30
41. La memoria es la única capacidad intelectual que desarrolla el bibliotecario	-	-	15	-	-	100	-	-	30	30

Elaboración propia

Los profesionales de la información deben utilizar sus competencias, capacidades y habilidades en cada actividad que realizan en la biblioteca. Mientras no haya muchos usuarios, ellos pueden leer y conocer más a fondo la colección para luego recomendarla. En efecto, la biblioteca siempre enriquece el conocimiento. Además, los profesionales están a la vanguardia aprendiendo constantemente las últimas tendencias en el manejo de la información, indización, procesamiento, recursos tecnológicos, nuevos softwares, etc. Esto apoya al incremento de conocimiento de los profesionales y, por ende, el de los usuarios.

El acontecer peruano muestra, por medio de la experiencia, que muchas personas se han convertido en colaboradores de la biblioteca, los cuales trabajan como técnicos, ya que a veces, es imposible encontrar trabajo en la carrera que se ha estudiado. En

consecuencia. Muchas personas deciden optar por otras opciones profesionales, pues de ello depende su subvención familiar. En Piura, también sucede de este modo, la experiencia los ha llevado a conseguir su desarrollo profesional en la biblioteca. En tal sentido, se aprecia esfuerzo y dedicación al realizar sus labores cotidianas.

**e. Habilidades blandas**

**- Sede Lima**

**Tabla N° 22 Respuestas de las habilidades blandas-Sede Lima**

Ítems/habilidades blandas	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
42. Mi jefe celebra mis aciertos y me impulsa a trabajar mejor	4	4	1	44,4	44,4	11,1	4	8	-	12
43. Las situaciones de conflicto personales son muy raras en la biblioteca	4	1	4	44,4	11,1	44,4	4	-	8	12
44. Mis compañeros consideran que mi trabajo es importante	3	5	1	33,3	55,6	11,1	3	10	-	13
45. En mi trabajo todos nos ayudamos para resolver los problemas	2	6	1	22,2	66,7	11,1	2	12	-	14
46. En mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas"	3	2	4	33,3	22,2	44,4	3	-	8	11
47. En mi trabajo existe un ambiente de colaboración	2	6	1	22,2	66,7	11,1	2	12	-	14
48. Mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda	-	-	9	-	-	100	-	-	18	18
49. Los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos	4	-	5	44,4	-	55,6	4	-	10	14
50. Cuando tengo errores en mi trabajo mis compañeros me critican severamente	1	-	8	11,1	-	88,9	1	-	16	17
51. En mi trabajo frecuentemente me llaman la atención	-	-	9	-	-	100	-	-	18	18

Elaboración propia

Las habilidades blandas se reflejan en la jefatura, que a menudo se interesa por sus colaboradores y suele preguntar cómo les va y si necesitan ayuda. Esa situación motiva y hace sentir bien a los mismos, además de ganarse la confianza y la amistad. Cuando surgen inconvenientes, menciona que no busca culpables, lo que busca son soluciones. Del mismo modo, no suelen darse llamadas de atención. Además, cuando se cumplen con encargos importantes, son retribuidas en palabras "bien hecho" o "excelente", esto indica la confianza en que todo trabajo realizado esté correcto.

Las situaciones de conflicto, estas suceden periódicamente debido a que alguno de ellos puede estar enfermo o enfrentando una situación difícil en su hogar, lo cual es manejado con asertividad.

En gran medida, la empatía reflejada entre compañeros es más percibida, ya que existe colaboración, preocupación e interés hacia la otra persona. Ello se demuestra cuando se trata de organizar cumpleaños o despedidas, en los cuales todos participan y suelen mencionar: “¿qué falta?”, “yo lo traigo”, “yo lo compro”, etc. En efecto, es óptimo dentro del equipo laboral cuando se realizan demostraciones de afecto y cariño hacia sus compañeros de trabajo.

Existe amistad de por medio y se trata de apoyar en lo posible cuando un compañero presenta problemas personales. Así también, se rescatan los dones de la comunicación: el saber escuchar y aconsejar. Se podría decir que frecuentemente se da con los usuarios universitarios, ya que son adolescentes que se estresan con facilidad, ellos necesitan de una persona que los escuchen y les brinden buenos consejos.

- **Sede Piura**

**Tabla N° 23 Respuestas de las habilidades blandas-Sede Piura**

Ítems/habilidades blandas	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
42. Mi jefe celebra mis aciertos y me impulsa a trabajar mejor	9	5	1	60	33,3	6,7	9	10	-	19
43. Las situaciones de conflicto personales son muy raras en la biblioteca	6	4	5	40	26,7	33,3	6	-	10	16
44. Mis compañeros consideran que mi trabajo es importante	5	9	1	33,3	60	6,7	5	18	-	23
45. En mi trabajo todos nos ayudamos para resolver los problemas	5	9	1	33,3	60	6,7	5	18	-	23
46. En mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas"	8	2	5	53,3	13,3	33,3	8	-	10	18
47. En mi trabajo existe un ambiente de colaboración	4	-	11	26,7	-	73,3	4	-	-	4
48. Mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda	-	-	15	-	-	100	-	-	30	30
49. Los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos	6	-	9	40	-	60	6	-	18	24
50. Cuando tengo errores en mi trabajo mis compañeros me critican severamente	4	-	11	26,7	-	73,3	4	-	22	26

51. En mi trabajo frecuentemente me llaman la atención	-	-	15	-	-	100	-	-	30	30
--	---	---	----	---	---	-----	---	---	----	----

Elaboración propia

La empatía en Piura se demuestra al percibir al personal amable y alegre. Un ejemplo de ello, se presenta en la directora ejecutiva, quien es una persona jovial, alegre y bastante empática con sus colaboradores.

De igual manera, se percibe empatía entre compañeros del equipo laboral y se rescata al igual que en Lima la organización de los cumpleaños, inclusive cuando se adquiere gran estima personal, optan por enviar obsequios a distancia. Además, muestran un trato cálido hacia los usuarios. Por tanto, es posible establecer un trato amical y de confianza.

Los resultados muestran que no existe mucha colaboración entre los miembros del equipo, puesto que no se pueden compartir funciones. Ello conlleva a que no puedan darse cuenta de la magnitud de trabajo de sus compañeros. A pesar de que puedan dialogar o mantener una amistad, no es posible que los profesionales puedan ser comprendidos, a diferencia de Lima que sí se dan cuenta de ello, puesto que se sabe cuándo se necesita apoyo, por medio de la rotación de actividades.

Así también, los profesionales suelen convertirse en amigos de los usuarios, los escuchan y les dan consejos. En lo posible, se trata de brindar un buen servicio entorno a la simpatía que demuestran hacia los usuarios.

#### f. Innovación

##### - Sede Lima

Tabla N° 24 Respuestas de la Innovación-Sede Lima

Ítems/innovación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
52. El trabajo del bibliotecario requiere de creatividad	2	7	-	22,2	77,8	-	2	14	-	16
53. Los nuevos métodos y técnicas sólo confunden el trabajo de la bibliotecología	1	-	8	11,1	-	88,9	1	-	16	17
54. En mi trabajo todos los días son iguales	4	1	4	44,4	11,1	44,4	4	-	8	12

<b>55.</b> En mi trabajo realizo actividades muy variadas	3	6	-	33,3	66,7	-	3	12	-	15
<b>56.</b> Mi trabajo es monótono y aburrido	3	-	6	33,3	-	66,7	3	-	12	15
<b>57.</b> El bibliotecario se apega demasiado a los detalles y rutinas de trabajo	3	2	4	33,3	22,2	44,4	3	-	8	11
<b>58.</b> Las ideas profesionales las pone en práctica, sin mayores dificultades	3	6	-	33,3	66,7	-	3	12	-	15
<b>59.</b> La función principal del bibliotecario es ejecutar tareas	1	1	7	11,1	11,1	77,8	1	-	14	15
<b>60.</b> La bibliotecología, como profesión, permite el ejercicio de la iniciativa individual	1	8	-	11,1	88,9	-	1	16	-	17

Elaboración propia

Un factor importante de la innovación se basa en la creatividad. Los bibliotecólogos necesitan de ella para no estresarse y tomar el trabajo como una actividad divertida. Por otro lado, en la biblioteca se destaca la decoración y el buen gusto para organizar los libros y revistas, los cuales son llamativos a vista de los usuarios.

Cabe destacar un hecho innovador por parte de la jefatura: la participación en un concurso de intercambio internacional. Consistía en que un colaborador de otro país trabajara por un mes en la biblioteca, de igual manera un colaborador de Lima viajara al exterior. Lo que se buscaba era incrementar los conocimientos culturales a nivel mundial y compartir experiencias. Es así como un profesional de la información que provenía de República Checa pasó una temporada en las instalaciones de la biblioteca. A pesar de ser tan joven, transmitía mucha experiencia laboral, ya que al igual que muchos profesionales peruanos, empezó a trabajar desde los primeros ciclos de la universidad. Actualmente trabaja en la biblioteca de Knihovna en Jostova-Brno y se desempeña como Social Media Manager. De ello, se rescata una gran experiencia, ya que mostraba al equipo de bibliotecólogos cómo realizaba su trabajo en base a las redes sociales y tecnología. En efecto se sabe que en los países europeos se aprecia un gran desarrollo de los mismos en sus bibliotecas.

Por otro lado, en la UDEP existen concursos para destacar “la creatividad”. Consiste en armar el mejor nacimiento navideño, no ajeno a la biblioteca a este concurso fue que se armó un nacimiento con libros, puesto que suelen armarse árboles de Navidad con libros, pero no nacimientos. Ello fue algo muy creativo que surgió en último momento pues ni siquiera se pensaba participar en el concurso.

Un punto fuerte a destacar de la Bibliotecología es el uso de la tecnología y está entre los planes anuales la creación de un aplicativo móvil para la reserva de cubículos de estudio, por iniciativa de la jefatura y del área de sistemas.

Sin embargo, aún se considera que el bibliotecario acostumbra ser muy rutinario en la forma de realizar sus actividades. Si bien es cierto, en la biblioteca todos los días son diferentes, ya que se presentan cambio de planes, urgencias inesperadas, entonces lo monótono desaparece y surge la flexibilidad del profesional de la información al ser capaz de realizar múltiples actividades a la vez, así como adaptarse a la misma.

- Sede Piura

Tabla N° 25 Respuestas de la innovación-Sede Piura

Ítems/innovación	Frecuencia			Porcentaje			Puntaje			
	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces	Sí	No	Total
52. El trabajo del bibliotecario requiere de creatividad	2	13	-	13,3	86,7	-	2	26	-	28
53. Los nuevos métodos y técnicas sólo confunden el trabajo de la bibliotecología	1	-	14	6,7	-	93,3	1	-	28	29
54. En mi trabajo todos los días son iguales	4	1	10	26,7	6,7	66,7	4	-	20	24
55. En mi trabajo realizo actividades muy variadas	3	-	12	20	-	80	3	-	-	3
56. Mi trabajo es monótono y aburrido	3	-	12	20	-	80	3	-	24	27
57. El bibliotecario se apega demasiado a los detalles y rutinas de trabajo	5	3	7	33,3	20	46,7	5	-	14	19
58. Las ideas profesionales las pone en práctica, sin mayores dificultades	6	9	-	40	60	-	6	18	-	24
59. La función principal del bibliotecario es ejecutar tareas	6	1	8	40	6,7	53,3	6	-	16	22
60. La bibliotecología, como profesión, permite el ejercicio de la iniciativa individual	4	11	-	26,7	73,3	-	4	22	-	26

Elaboración propia

La creatividad y el buen gusto se destacan en el diseño de las instalaciones de la biblioteca, entre ellas, la nueva sala de arquitectura, la cual es moderna y acogedora.

Además, la semana de la biblioteca es organizada entre todos y todos intervienen para la creación de nuevos concursos. Uno de los concursos innovadores fue el de fotografías, del cual los usuarios no dejaban de comentar y afirmar su participación.

Se rescata el uso de la tecnología y herramientas tecnológicas, ya que el sistema es de gestión es robusto, almacena gran cantidad de información y hace más fácil el trabajo con los módulos adaptados en cada área de la biblioteca. Es muy difícil que se pierda información, ya que además se invierte constantemente en su mantenimiento.

#### 4.1.2 Satisfacción del servicio a los usuarios

##### 4.1.2.1 Perfil de los usuarios

###### a) Sexo

###### - Sede Lima

**Tabla N° 26 Sexo de los usuarios-Sede Lima**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	85	46,7	46,7	46,7
	Femenino	97	53,3	53,3	100,0
Total		182	100,0	100,0	

Elaboración propia

Se han encuestado a través del cuestionario a 182 estudiantes de pregrado de la UDEP entre sus distintas carreras profesionales, de ello el 53,3% son mujeres y el 46,79% varones.

###### - Sede Piura

**Tabla N° 27 Sexo de los usuarios-Sede Piura**

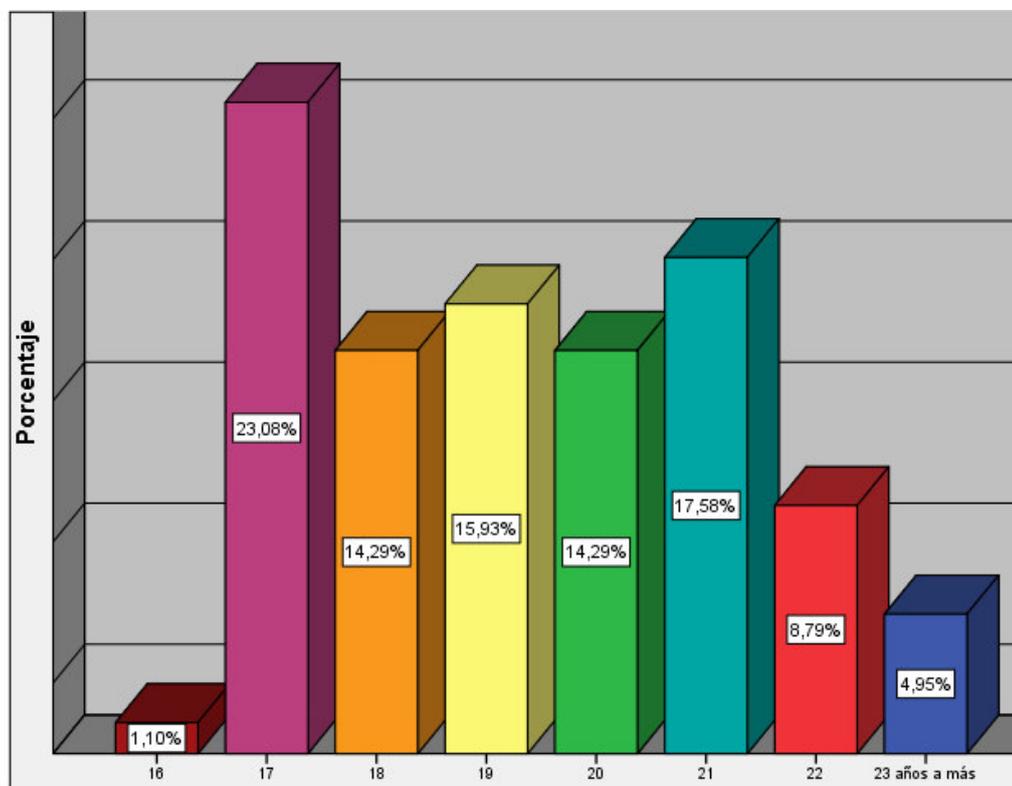
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	90	48,1	48,1	48,1
	Femenino	97	51,9	51,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaboración propia

Los gráficos muestran que la mayoría de personas encuestadas han sido del género femenino, sin embargo, la diferencia no es tan alta, solo difiere de siete (7) personas.

b) **Edad**  
 - **Sede Lima**

**Gráfico N° 1 Edades de los usuarios-Sede Lima**



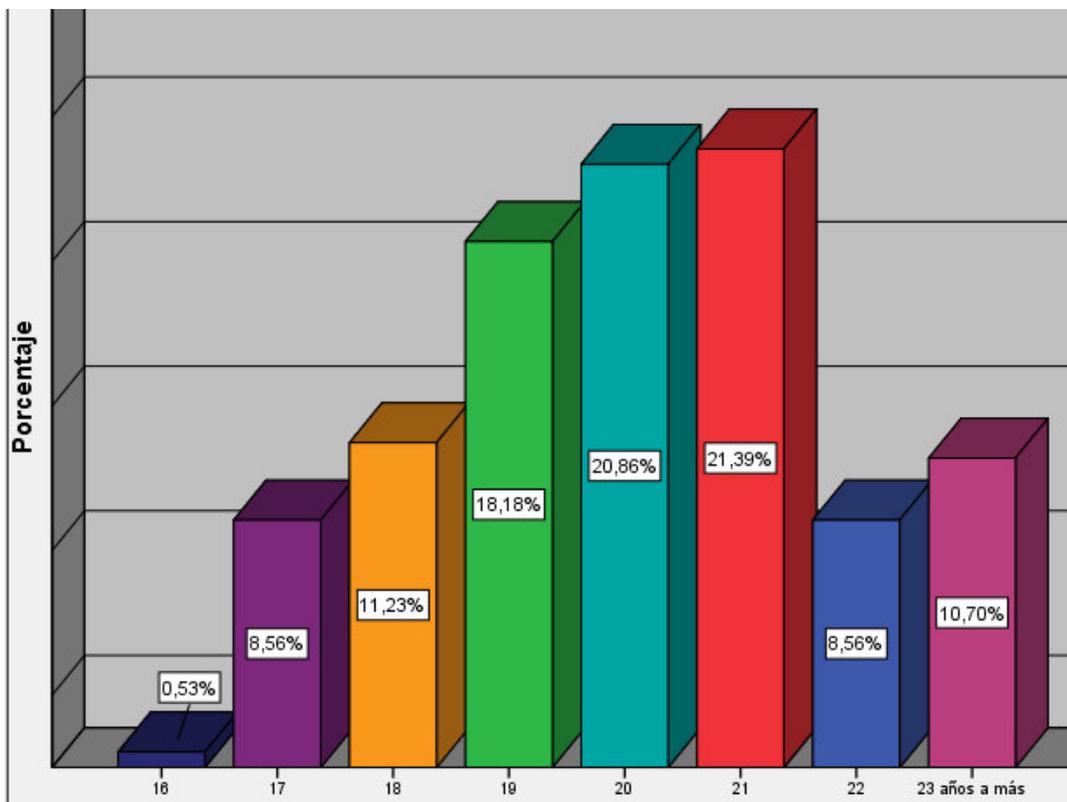
Elaboración propia

La mayoría de los alumnos de la UDEP empiezan a cursar sus estudios universitarios ni bien culminan la etapa escolar, es por ello que la edad más frecuente de los estudiantes es 17 años, incluso hay algunos estudiantes de 16 años. Ellos son considerados aún menores de edad y deben conservar sus DNI amarillos para la reserva de los cubículos de estudio, al igual que los otros alumnos quienes también dejan sus documentos en el módulo de atención.

Se encuentran edades entre los 18 y 22 años, edad frecuente en un estudiante universitario. Además, existe muy poco alumnado que sobrepase los 23 años, puesto que suelen culminar sus estudios a esta edad.

- Sede Piura

Gráfico N° 2 Edades de los usuarios-Sede Piura



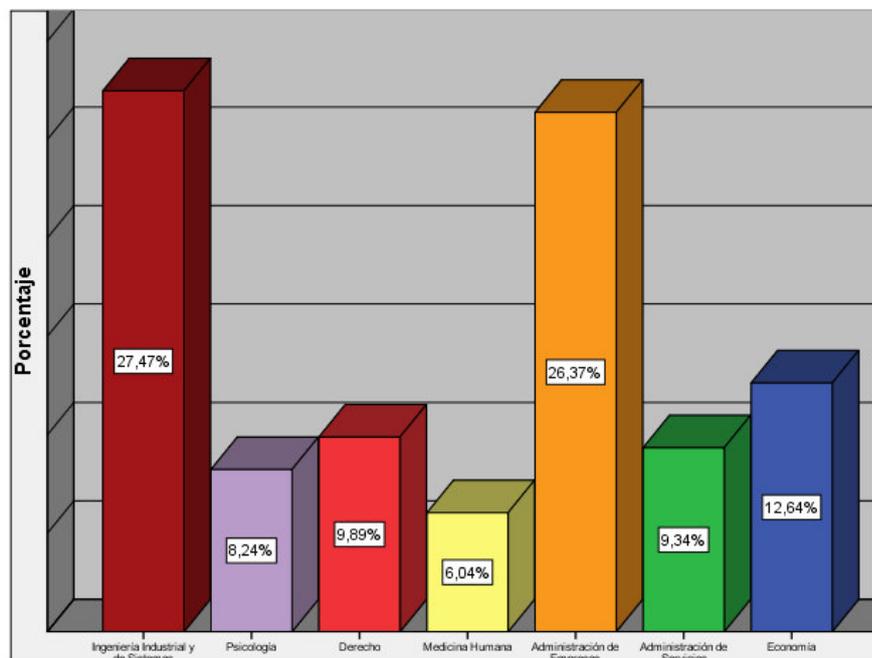
Elaboración propia

Las edades frecuentes de los estudiantes universitarios en Piura suelen estar entre los 20 y 21 años de edad. Se muestra que hay un total de 9 % con respecto a los estudiantes menores de edad. Así también, se observa que existe un 10 % de estudiantes mayores con 23 años a más. Es posible inferir que los estudiantes a medida que alcanzan la mayoría de edad, siguen frecuentando la biblioteca.

c) **Carrera profesional**

- **Sede Lima**

**Gráfico N° 3 Carrera profesional de los usuarios-Sede Lima**



Elaboración propia

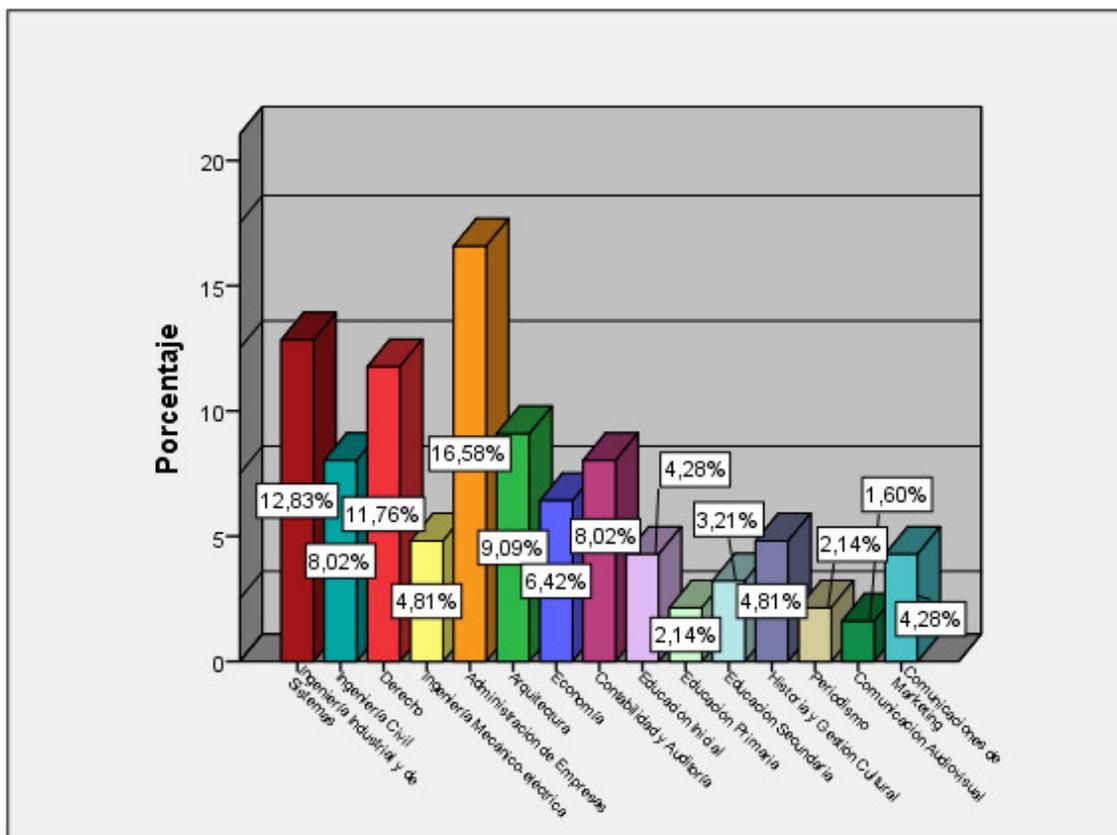
Entre la población de 2600 alumnos de pregrado de la universidad, las carreras con mayor cantidad de alumnado son Administración de empresas e Ingeniería Industrial y de Sistemas. Esta última recientemente ha conseguido estar acreditada por la Sunedu,. Estas dos carreras ocupan más del 50% de toda la población universitaria y son reconocidas socialmente gracias al prestigio de la UDEP. Además, son identificadas como las carreras con mayor subvención económica, una vez culminados los estudios universitarios.

Seguidos de Economía y Administración de Servicios, los egresados de dichas carreras salen al exterior ocupando puestos exitosos. Así también, Derecho y Psicología, las cuales son carreras humanísticas con un enfoque ético en su plan curricular, lo que brindan confianza y seguridad a las empresas al requerir profesionales con esta formación.

Por último, se encuentra la carrera de Medicina Humana recién inaugurada el año pasado, 2017, con grandes metas a futuro, añorado convertirse en una de las mejores carreras del país.

- Sede Piura

Gráfico N° 4 Carrera profesional de los usuarios-Sede Piura



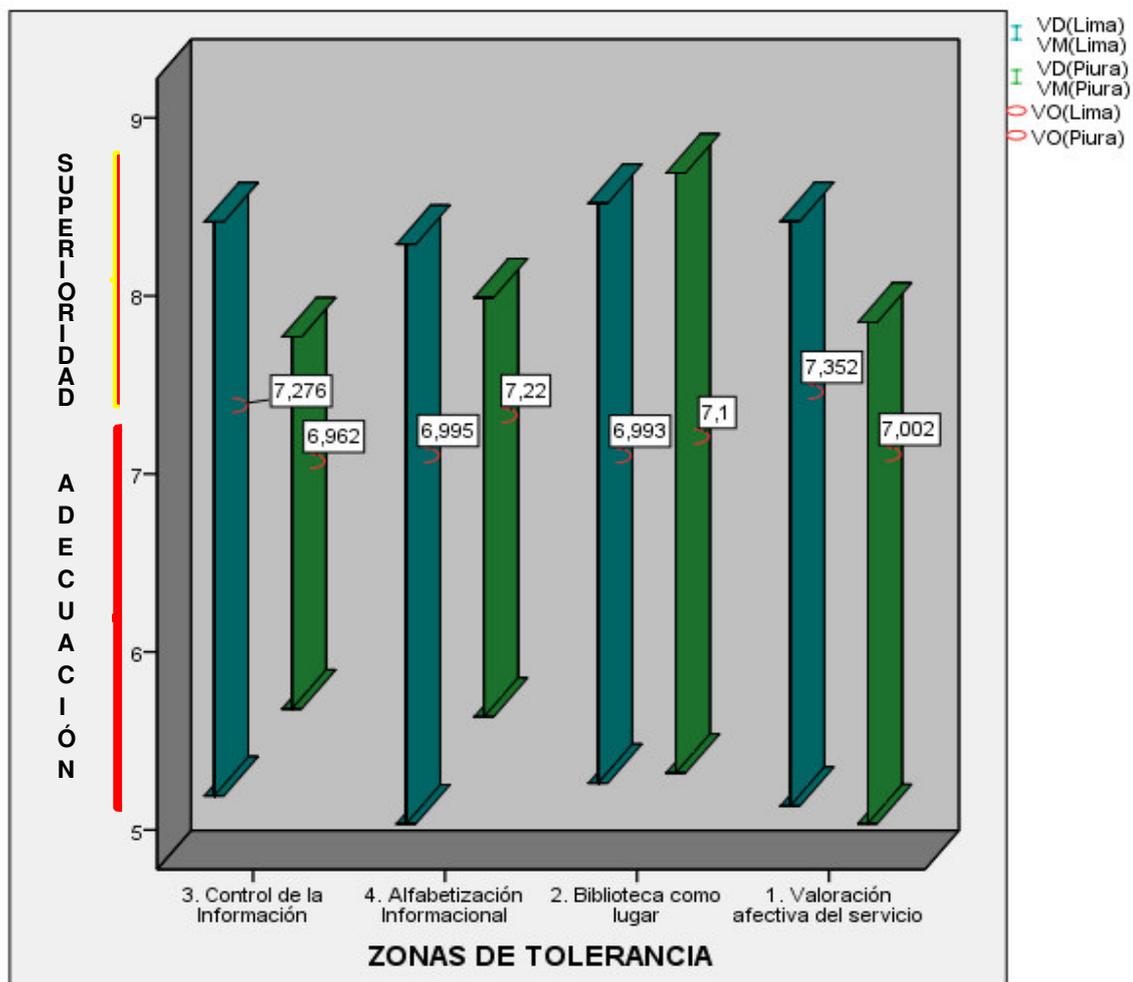
Elaboración propia

En Piura, se encuentra gran diversidad de carreras profesionales. En total son 15 carreras reconocidas en Piura y en todo el Perú, puesto que existen profesionales exitosos de la UDEP trabajando en empresas importantes.

Frecuentemente, una vez culminados sus estudios universitarios, suelen conseguir mejores ofertas laborales en Lima, entre ellos: economía, periodismo, educación, gestión cultural, arquitectura, derecho e ingeniería industrial y de sistemas, y son los ex alumnos de estas carreras profesionales, quienes deciden terminar sus tesis en Lima.

#### 4.1.2.2 Análisis de las dimensiones del servicio en la biblioteca

Gráfico N° 5 Resultado general de las dimensiones del servicio



Elaboración propia

Las zonas de tolerancia engloban los datos estadísticos obtenidos de Los cuestionarios Libqual en las dos sedes de la UDEP. Se le denomina zona de tolerancia al rango entre el mínimo y máximo puntaje aceptado. El mínimo, sobrepasa los cinco puntos; y el máximo, sobrepasa los ocho puntos. Entre el rango se encuentra el puntaje observado según la percepción de los usuarios encuestados, este tiene un puntaje promedio de siete puntos. Cabe destacar que el puntaje establecido varía del uno al nueve, por tanto, se infiere que siete puntos están más cerca de la satisfacción total.

La valoración afectiva del servicio, relacionada con el personal de la biblioteca de Lima y Piura, sobrepasa los siete puntos, con 7,352 y 7,002, respectivamente. En ambas

sedes se trata al alumnado universitario de la mejor manera posible, y es prioridad para los profesionales que los usuarios se encuentren satisfechos por la atención recibida.

En la dimensión biblioteca como lugar presenta mayor puntuación en Piura con 7,1; a diferencia de Lima con 6,993. La biblioteca en Piura tiene gran infraestructura y espacios con materiales especializados; en Lima, cuenta con dos salas de estudios y 14 cubículos grupales, los cuales son insuficientes para el alumnado de pregrado.

El control de la información presenta un puntaje de 6,962 en Piura, menor al de Lima con 7,267. En Piura, la colección tiene gran valor histórico para la región y se encuentra a buen resguardo en la biblioteca, por eso muchos libros se prestan para lectura en sala y exclusivamente por tres horas, hecho que causa incomodidad en los estudiantes. En Lima, son pocos los libros solicitados de colección valiosa, ya que consultan los libros recomendados en sus syllabus, lo cuales salen en préstamo a domicilio por tres días, con posibilidad de renovación desde la página web de la biblioteca.

La alfabetización informacional se imparte al inicio del semestre académico, a todos los alumnos de la universidad. En Lima alcanza un puntaje de 6,995 y en Piura 7,22, en ambas sedes la alfabetización informacional se realiza de manera dinámica en las aulas de cómputo. Para los alumnos ingresantes se expone parte del reglamento de biblioteca, se pone en práctica la reserva de libros on-line desde su registro de usuario y se instruye en la búsqueda de artículos académicos en las bases de datos. A los alumnos de pregrado, a partir del segundo año y próximos a egresar de sus carreras profesionales, se les instruye en el uso de softwares y gestores bibliográficos, charlas de los estilos de citación y presentación de sus investigaciones.

**a. Valoración afectiva del servicio**

**- Sede Lima**

**Tabla N° 28 Puntuación de la valoración afectiva del servicio-Sede Lima**

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
1	La disposición de ayudar al usuario.	5.05	8.36	7.35	2.3	-1.01	3.31
2	La cortesía mostrada por los empleados.	5.21	8.47	7.54	2.33	-0.93	3.26
3	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios .	5.18	8.48	7.35	2.17	-1.13	3.3
4	Brindar a los usuarios un trato personal.	5.08	8.41	7.36	2.28	-1.05	3.33
5	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	5.15	8.37	7.16	2.01	-1.21	3.22
	Promedio	5.134	8.418	7.352	2.218	-1.066	3.284

Elaboración propia

Los resultados muestran la percepción de los alumnos con un puntaje promedio de 7.35, lo cual es considerado como bueno, puesto que los alumnos están demostrando tal y como ven a las personas quienes les brindan los servicios de información. Califican: la empatía, las recomendaciones que brindan en cuanto a los materiales, la ayuda necesaria para que aprendan a buscar en el catálogo y realizar sus reservas, la cortesía mostrada, el lograr entenderlos, etc. Se obtiene un perfil determinado de gustos y preferencias, asemejándolos por carreras o por grupos. Inclusive son tantas las veces que frecuentan la biblioteca que es posible aprenderse su nombre y apellido, la carrera a la que pertenecen y su libro preferido. La costumbre y el hecho de frecuentar a los usuarios los hace tan cercanos que es posible establecer una amistad. Sin duda eso es lo más gratificante que puede brindar este trabajo, el cual queda por encima del sueldo que se recibe.

## - Sede Piura

Tabla N° 29 Puntuación de la valoración afectiva del servicio-Sede Piura

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
1	La disposición de ayudar al usuario.	4.7	7.6	6.87	2.17	-0.73	2.9
2	La cortesía mostrada por los empleados.	4.9	7.72	7	2.1	-0.72	2.82
3	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios .	5	8.01	6.81	1.81	-1.2	3.01
4	Brindar a los usuarios un trato personal.	5.31	7.9	7.31	2	-0.59	2.59
5	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	5.27	8.03	7.02	1.75	-1.01	2.76
	Promedio	5.036	7.852	7.002	1.966	-0.85	2.816

Elaboración propia

Por medio del puntaje observado, el cual tiene un promedio de 7.002, se muestra que el personal de Piura logra cumplir con sus expectativas de buen servicio hacia los usuarios. Se destaca bastante los profesionales alegres, lo que demuestran al brindar un trato amable al momento de atender a sus usuarios.

A veces les aconsejan si es que no saben qué material solicitar por medio de la experiencia adquirida. Si surge alguna consulta, no dudan en ayudarlos saliendo de sus puestos laborales para explicarles como es el funcionamiento de la biblioteca. Un ejemplo se da principalmente cuando los alumnos son ingresantes y no conocen muy bien las instalaciones de la biblioteca. Se les explican las normativas y reglas que deben cumplir al permanecer en ella.

**b. Biblioteca como lugar**

**- Sede Lima**

**Tabla N° 30 Puntuación de la biblioteca como lugar-Sede Lima**

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
6	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	5.22	8.3	6.99	1.77	-1.54	3.31
7	Contar con un lugar cómodo y acogedor.	5.30	8.51	7.01	1.71	-1.5	3.21
8	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo individual.	5.27	8,52	6.98	1.71	-1.54	3.25
	Promedio	5.263	8.52	6.993	1.73	-1.526	3.256

Elaboración propia

El puntaje muestra un promedio de 6,99%. Sucede es que la biblioteca es muy pequeña para la cantidad de estudiantes matriculados. Más aún, se ha creado una nueva carrera, lo que implica mayor cantidad de usuarios. La biblioteca sigue manteniendo la infraestructura de siempre, los alumnos expresan esta incomodidad a menudo.

Las instalaciones de la biblioteca son acogedoras, agradables y atrayentes para el usuario, sin embargo, la falta de espacio hace que los alumnos busquen otras opciones, entre ellas, ir a estudiar a sus casas o a cafeterías. Los cubículos de estudio se encuentran frecuentemente saturados, principalmente en periodos de prácticas o exámenes finales.

**- Sede Piura**

**Tabla N° 31 Puntuación de la biblioteca como lugar-Sede Piura**

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
6	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	5.27	8.9	7	1.73	-1.9	3.63
7	Contar con un lugar cómodo y acogedor.	5.31	8.75	7.1	1.79	-1.65	3.44

<b>8</b>	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo individual.	5.4	8.42	7.21	1.81	-1.21	3.02
	Promedio	5.32	8.69	7.10	1.77	-1.58	3.36

Elaboración propia

Las instalaciones de la biblioteca son espaciosas y agradables para los alumnos. Entre estos, se encuentra la sala de estudio, siendo una característica importante el silencio; la sala de cómputo; la sala de arquitectura con estantería abierta y la sala especializada de derecho. Estas salas poseen grandes cantidades de colección por el aporte valioso y significativo para la universidad. Estas mantienen un cuidado especial, por lo que se encuentran en constante supervisión de los profesionales de la biblioteca.

### c. Control de la Información

#### - Sede Lima

Tabla N° 32 Puntuación del control de la información-Sede Lima

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
9	Las colecciones completas del material bibliográfico.	5.22	8.44	7.23	2.01	-1.21	3.22
10	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos.	5.36	8.41	7.21	1.85	-1.2	3.05
11	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.	5.23	8.42	7.34	2.11	-1.08	3.19
12	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.	5.12	8.40	7.25	2.13	-1.15	3.28
13	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.	5.03	8.41	7.35	2.32	-1.06	3.38
	Promedio	5.192	8.416	7.276	2.084	-1.14	3.224

Elaboración propia

De igual modo, la percepción mostrada por los alumnos refleja un buen puntaje en torno a las colecciones y material de información. Periódicamente, se adquieren libros con las últimas ediciones publicadas. El presupuesto para la compra del material de información no es un problema, puesto que cada facultad cuenta con medios económicos aceptables. Dicha compra debe estar autorizada y requerida por un profesor con la autorización de su facultad y de inmediato se procede a realizar la compra.

Parte del presupuesto propio de la biblioteca se destina a comprar libros de literatura o PLC, los cuales presentan mayor acogida por parte de los usuarios, ya que se pueden llevar los libros a sus casas por 30 días. De igual manera, otra parte del presupuesto es destinada a la compra de libros formativos para difundir la ideología de la universidad, es decir, del Opus Dei. Así también, gran parte del presupuesto cubre la compra de Blurays, suscripciones de revistas, diarios, etc.

Por otro lado, la mayoría de ingresantes tarda en adaptarse a utilizar el catálogo de la biblioteca y realizar la reserva de libros, por ello, se brinda asesoramiento personalizado en las computadoras de la biblioteca.

El siguiente paso consiste en brindar instrucciones para la renovación de los libros a través del registro de usuario, así como la consulta sobre su historial de lectura. Es clave para desarrollar estos procesos, el uso del catálogo en línea.

En el catálogo en línea se encuentra información rápidamente, ya que la colección se encuentra normalizada, ello es resultado de la exhaustiva catalogación que realiza el área de procesos técnicos.

#### - Sede Piura

**Tabla N° 33 Puntuación del control de la información-Sede Piura**

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
9	Las colecciones completas del material bibliográfico.	5.59	8.01	7	1.41	-1.01	2.42
10	El acceso a los documentos a texto completo,	5.45	7.89	7.07	1.62	-0.82	2.44

	usando las bases de datos.						
11	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.	5.72	7.67	6.75	1.03	-0.92	1.95
12	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.	5.86	7.43	7.08	1.22	-0.35	1.57
13	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.	5.81	7.88	6.91	1.1	-0.97	2.07
	Promedio	5.68	7.77	6.962	1.267	-0.814	2.09

Elaboración propia

La colección contiene un aporte valioso para la institución y la región de Piura. Por esa razón, los libros de colección valiosa son prestados por tres horas para consulta en sala, hecho que incomoda un poco a los estudiantes cuando se trata de realizar investigaciones exhaustivas.

Otra opción que se recomienda para sus trabajos de investigación son los artículos de las bases de datos, a los cuales se encuentra suscrita la universidad. Principalmente, los estudiantes de comunicaciones, marketing y empresas solicitan informes estadísticos; y se les presta los Informes Gerenciales de Marketing (IGM). Sin embargo, se ha incrementado el uso de la base de datos "Passport" de la cual se obtienen resultados estadísticos confiables y actualizados. No obstante, como suele pasar en muchas bibliotecas, los alumnos de otras carreras profesionales no se acostumbran del todo a utilizar las bases de datos y prefieren el soporte físico, es decir el libro impreso.

#### d. Alfabetización Informacional

##### - Sede Lima

Tabla N° 34 Puntuación de la alfabetización informacional-Sede Lima

N°	Ítem/pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
----	---------------	-----------	------------	--------------	--------------------	----------------------	--------------------

14	Talleres o consultas de base de datos.	4.99	8.29	6.92	1.93	-1.37	3.3
15	Charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre.	5.08	8.29	7.07	1.99	-1.22	3,21
	Promedio	5.035	8.29	6.995	1.96	-2.59	3.255

Elaboración propia

La alfabetización informacional se brinda obligatoriamente a todos los alumnos de pregrado al comienzo del ciclo académico. En las charlas, se les enseña a usar el catálogo, reservar un libro con su usuario y contraseña, y parte del reglamento a seguir dentro de la biblioteca. Además, los profesores tienen la oportunidad de solicitar instrucción para que los estudiantes se acostumbren a utilizar las bases de datos, recursos electrónicos, citas y estilos de citación.

Para ello, existen softwares propietarios, estos son: Citavi, herramienta útil en gran parte de Europa. Constantemente los proveedores brindan capacitaciones a los profesionales de la información, en consecuencia, se retroalimenta a los usuarios para la elaboración de sus investigaciones. Turniti, adquirido en este periodo académico 2018-I, demuestra la calidad de los trabajos de investigación detectando un posible plagio, este ha tenido gran acogida de los profesores, alumnos y administrativos de la universidad.

#### - Sede Piura

**Tabla N° 35 Puntuación de la alfabetización informacional-Sede Piura**

N°	Ítem/Pregunta	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación (VO-VM)	Superioridad (VO-VD)	Zona de tolerancia
14	Talleres o consultas de base de datos.	5.59	8	7.1	1.51	-0.9	2.41
15	Charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre.	5.68	7.99	7.34	1.66	-0.65	2.31
	Promedio	5.635	7.99	7.22	1.585	-0.775	2.36

Elaboración propia

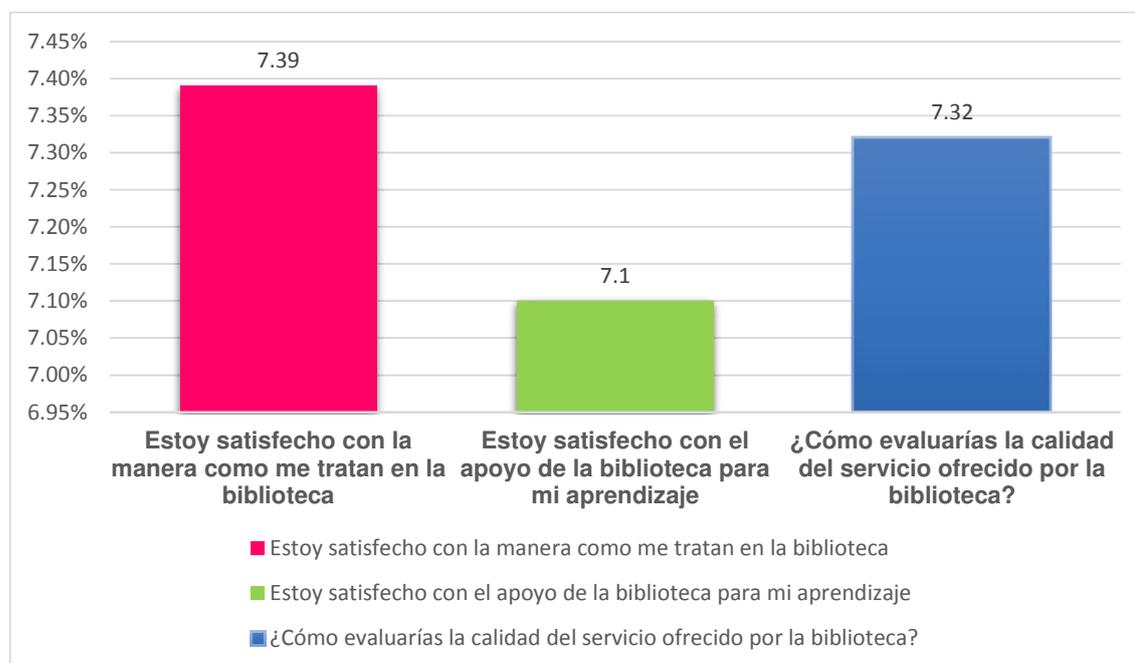
Las charlas de alfabetización informacional, al igual que en Lima, se realizan al inicio de clases, de igual modo, los profesores pueden solicitar las charlas dentro del ciclo

académico. La persona encargada de ello, trata de instruir amablemente. Por ello, los usuarios asisten constantemente a pedir su ayuda desde su puesto en la biblioteca, por lo cual, alguna que otra vez, se encuentra saturado por la acogida. Los usuarios que suelen frecuentar la misma, son alumnos de los últimos semestres académicos y tesisistas en busca de elaborar sus investigaciones con información actualizada y confiable. Además, se les instruye en el uso del repositorio Pirhua, puesto que sus profesores y compañeros adhieren sus investigaciones. Esas investigaciones les sirve como base de sus antecedentes y modelo de su futuro trabajo de investigación.

#### 4.1.2.3 Análisis de los niveles de satisfacción

##### - Sede Lima

**Gráfico N° 6 Respuesta de los niveles de satisfacción- Sede Lima**



Elaboración propia

Como conclusiones finales, 7.39 es el puntaje más alto que los alumnos brindan al ítem relacionado con el personal de biblioteca, es decir, el profesional de la información. Porque reciben un trato personalizado y sienten que su preocupación por encontrar información, también es la preocupación de los bibliotecólogos.

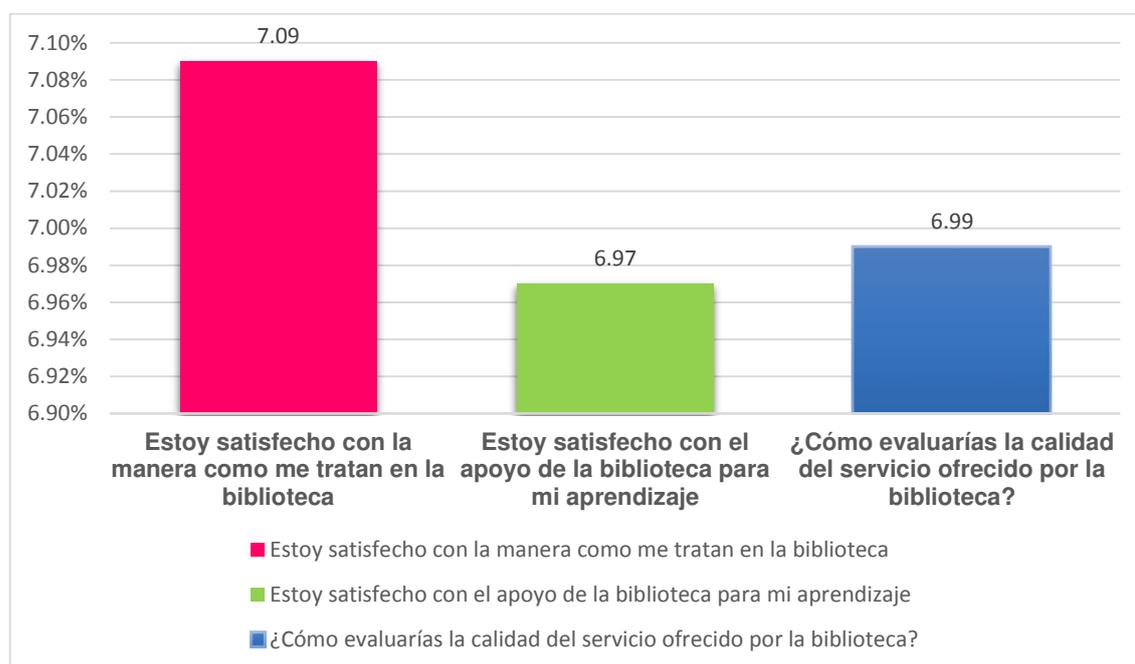
En relación a los tres ítems, el puntaje más bajo es la satisfacción de la biblioteca en torno al aprendizaje. Sin embargo, la puntuación es mayor a siete, lo cual induce ser

un puntaje apropiado, ya que en ello intervienen el préstamo de libros y el tiempo que tienen que esperar luego de realizar sus reservas.

El siguiente ítem es la calidad del servicio, en el cual se engloba todas las dimensiones analizadas. El puntaje 7.32 es un promedio significativo semejante al que se ha obtenido en la percepción de observación.

### - Sede Piura

**Gráfico N° 7 Respuesta de los niveles de satisfacción- Sede Piura**



Elaboración propia

Los usuarios han considerado que el mayor puntaje, al igual que en Lima, lo obtiene el profesional de la información, gracias a la dedicada atención, cortesía y trato que se les brinda, ya que son personas con mucho compromiso.

El ítem más bajo, con 6.7, es el apoyo de la biblioteca para su aprendizaje, que no es malo, puesto que la biblioteca trata de renovarse con las bases de datos y softwares, lo cual refleja que solo algunos usuarios utilizan estas herramientas.

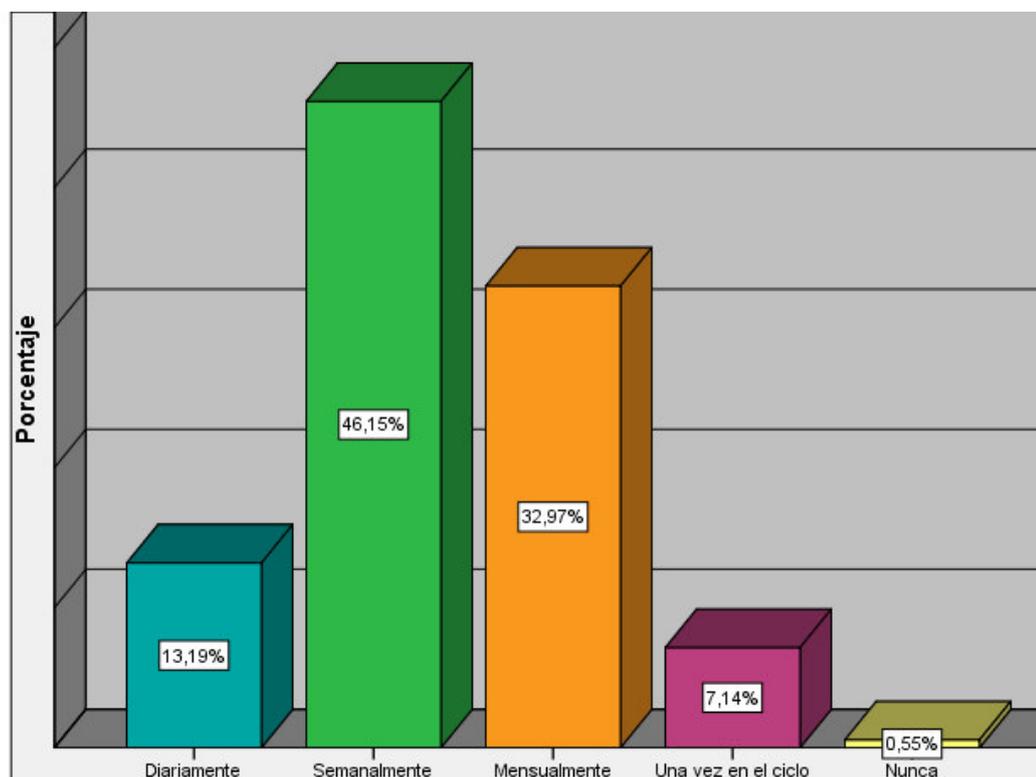
En cuanto a la calidad del servicio obtiene un 6.99, englobando todos los ítems con respecto a la satisfacción del servicio ofrecido. Ello debido a que los usuarios cada día son más exigentes y desean tener una biblioteca que supere sus expectativas personales.

#### 4.1.2.4 Análisis de las frecuencias de materiales de información y servicios

##### a) Frecuencia de los materiales de información

###### - Sede Lima

Gráfico N° 8 Periodicidad en el uso del material de información-Sede Lima

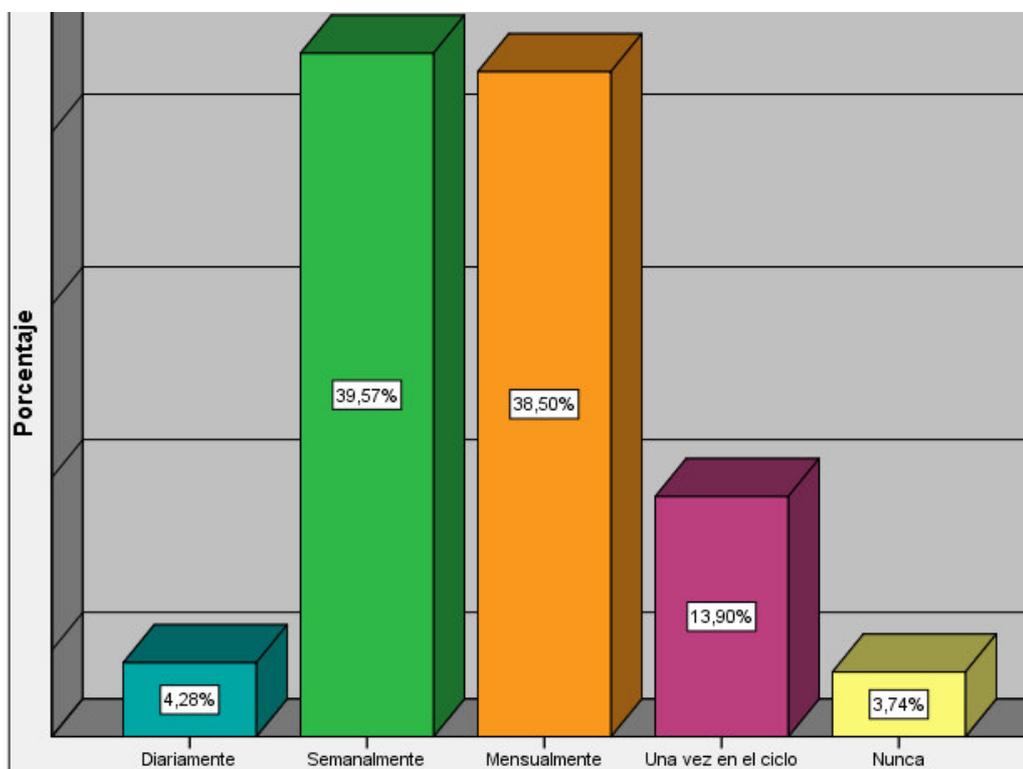


Elaboración propia

La gran parte de alumnos encuestados señala que la frecuencia del material de información es semanal. Los días que se llevan los libros a casa son los jueves y viernes, ya que estos, salen en préstamo por tres días, y tienen el fin de semana para revisarlos. Un pequeño inconveniente surge en relación al préstamo de materiales, ello es debido que tienen que esperar 10 minutos luego de realizar sus reservas, algo que les incomoda, ya que están acostumbrados a que se les preste el material de información al instante.

- Sede Piura

Gráfico N° 9 Periodicidad en el uso del material de información-Sede Piura



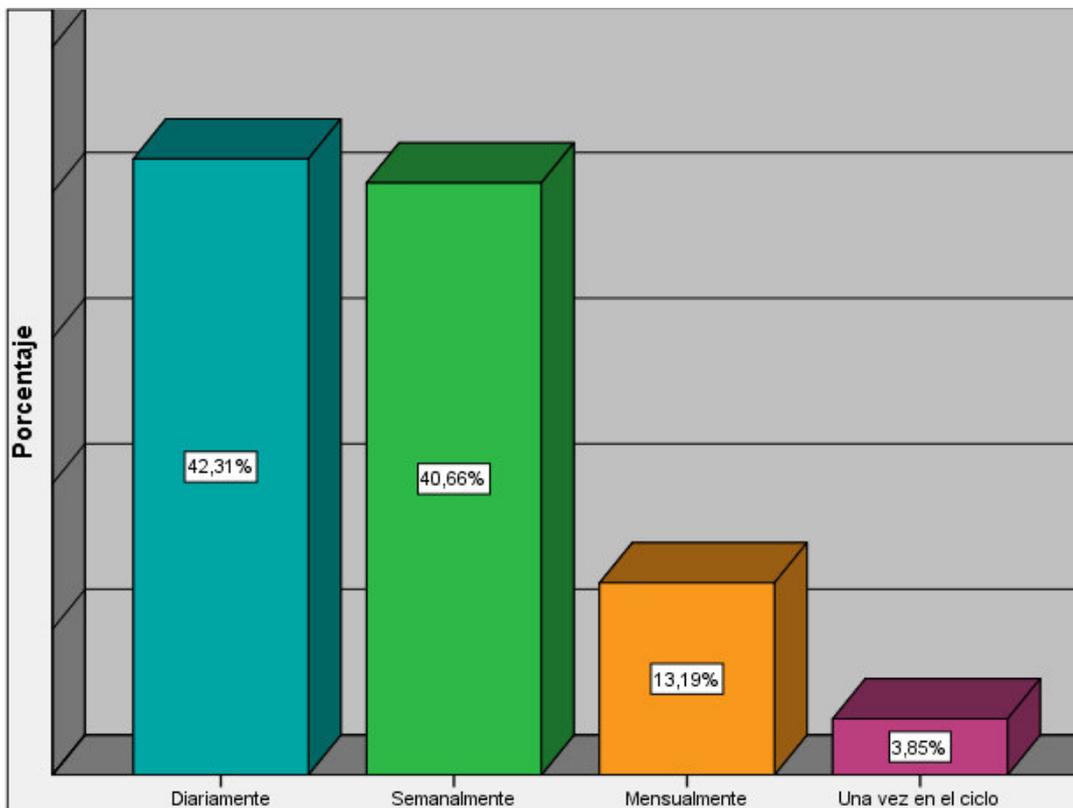
Elaboración propia

Los usuarios suelen utilizar el material y las colecciones semanalmente, a diferencia de los usuarios de la sede Lima. En Piura, los usuarios están acostumbrados a reservar los libros desde sus casas e ir a recogerlos por la tarde o al día siguiente. Si es que lo reservan el mismo día saben que tienen que esperar aproximadamente 15 minutos y si es que desean algún material de Lima se les envía por encomienda, puesto que la universidad tiene un contrato con Olva currier. Se envían libros los martes y jueves, y viceversa, de Lima también se envían libros a Piura. Si hubiera algún inconveniente se realizan las gestiones por medio del correo institucional y los anexos entre oficinas.

b) **Frecuencia de los servicios**

- **Sede Lima**

**Gráfico N° 10 Periodicidad en el uso de los servicios-Sede Lima**



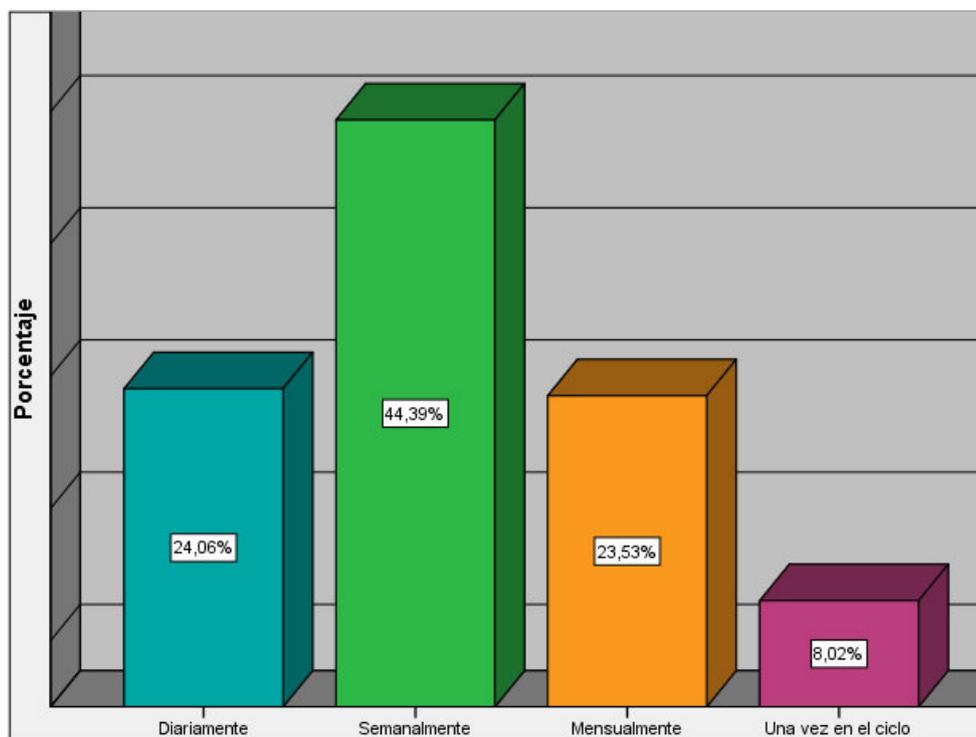
Elaboración propia

Existen alumnos que frecuentan los servicios de biblioteca todos los días. Algunos inclusive no se prestan materiales de información en todo el ciclo, sin embargo, utilizan los cubículos grupales a diario. Ellos son denominados usuarios reales, muestran simpatía y agradecimiento con el servicio que se les brinda.

Para hacer uso de los cubículos grupales deben dejar como mínimo tres documentos de identificación por el tiempo de dos horas. Muchas veces la demanda de cubículos es demasiado alta y no es posible el realizar las renovaciones de los cubículos. En consecuencia, surge la incomodidad de los alumnos al ser la biblioteca muy pequeña.

- Sede Piura

Gráfico N° 11 Periodicidad en el uso de los servicios-Sede Piura



Elaboración propia

Los usuarios usan los servicios de la biblioteca semanalmente, como es el caso de los alumnos a los que les gusta estudiar con absoluto silencio o cuando tienen que estudiar para sus exámenes. En este caso, la universidad es tan grande que otra gran cantidad de alumnos prefiere estudiar en sus facultades. Además, para ello se han diseñado espacios de reuniones grupales como es el caso del Bloque E, entre otros ambientes agradables y acogedores en el exterior de la biblioteca.

#### 4.1.2.5 Análisis de los comentarios y sugerencias

##### - Sede Lima

**Tabla N° 36 Respuesta obtenida por parte de los usuarios-Sede Lima**

Comentarios/sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Ampliación de las salas de estudio	30	50%
Mayor cantidad de cubículos grupales	18	30%
Cobertura del Wi-fi en las Salas F	5	8,3%
Atención más rápida en la reserva de libros	2	3,3%
Permitir la justificación de la tardanza en la devolución de libros	2	3,3%
Control de la bulla	2	3,3%
Exceso de aire acondicionado	1	1,6%
Total	60	100%

Elaboración propia

De los 182 usuarios encuestados, el 32,6% o su equivalencia de 60 estudiantes se animaron a escribir y presentar sus sugerencias en cuanto a la percepción del servicio.

Se rescata con mayor porcentaje el que deseen una ampliación de la biblioteca, ya que la proporción de alumnos es mayor al tamaño de la misma. Las salas de estudio del primer y segundo nivel quedan saturadas, por ello constantemente se percibe su incomodidad.

De igual manera, esta situación sucede con los cubículos grupales, estos en total son 14. De ellos, seis se encuentran en el segundo nivel de la biblioteca y ocho se encuentran en el bloque F, frente al jardín principal de la universidad. Aunado a esto, el wi-fi no tiene gran cobertura para los cubículos F. Con respecto a ello, la biblioteca muchas veces ha manifestado el malestar de los usuarios hacía el área de sistemas, sin embargo, no se soluciona el problema hasta el momento.

Por otro lado, las multas de la biblioteca sí pueden ser justificadas con la jefatura. En caso haya ocurrido un incidente grave o de salud, estas pueden ser condonadas o dependiendo de la situación puede ser reducida. Sin embargo, periódicamente suelen presentarse estos casos por descuido del alumno. En cuanto al aire acondicionado, la temperatura está normalizada con 23°C durante todo el año académico.

- **Sede Piura**

**Tabla N° 37 Respuesta obtenida por parte de los usuarios-Sede Piura**

Comentarios/sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Cobertura del Wi-fi	10	31,2%
Incrementar los días de préstamo de los libros y materiales de información	8	25%
El horario de atención debe extenderse	5	15,6%
Multas excesivas	4	12,5%
Mejorar el mobiliario de la sala de estudios	4	12,5%
Mayor control de la bulla	1	3,1%
Total	32	100%

Elaboración propia

De los 187 usuarios encuestados, solo el 17% o 32 estudiantes se animaron a presentar sus sugerencias. De ello, el mayor problema surge en relación a la banda ancha del wi-fi, ya que son demasiados usuarios los cuales se conectan a la red y está no se da abasto. En consecuencia, les ocasionan molestias, puesto que deben hacer uso de sus datos móviles. En cuanto a los días de préstamo, este se mantendrá estipulado en el reglamento, puesto que existen colecciones valiosas y de alta demanda.

El horario de atención para usuarios es hasta las 9 pm., a diferencia de Lima que es hasta las 8 pm. En efecto, se percibe que los usuarios desean seguir estudiando hasta altas horas de la noche, lo cual no es recomendable, ya que existen zonas peligrosas en la ciudad. Además, ello implicaría una alteración de horarios con respecto al personal.

Igualmente, las multas se encuentran establecidas en el reglamento, el primer día s/.5, y a partir del segundo día, se incrementa en s/.10 por día. Es posible inferir que algunos estudiantes cuentan con mesurados recursos económicos.

Por otro lado, se necesita una remodelación del mobiliario, ya que este se encuentra desactualizado; y el ruido no es un problema frecuente en la sala de estudios, este se presenta ocasionalmente.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de hipótesis

Para obtener la correlación se ha utilizado la prueba estadística de correlación Canónica del SPSS. La misma permite interrelacionar grupos de variables como se presenta en la investigación. De ello, arrojan resultados de la correlación de Pearson, ya que simultáneamente se relaciona variable con variable.

En consecuencia, se presentará el significado resultante de las correlaciones:

**Tabla N° 38 Valoración de las correlaciones**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Vinuesa (2016)  
Elaboración propia

#### 4.2.2 Demostración de hipótesis general

“El talento humano de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

**Tabla N° 39 Puntuación general de los indicadores del talento humano**

	Sede Lima		Sede Piura	
	Sumatoria total del puntaje	Puntuación del 0 al 20	Sumatoria total	Puntuación del 0 al 20
Vocación	130	16	211	15.6
Compromiso	131	18.9	215	17.91
Deseos de superación	137	12.68	240	13.33
Conocimiento	192	17.7	315	17.5
Habilidades blandas	143	15.88	213	14.2
Innovación	133	16.3	202	14.93
Promedio	16.24		15.57	

Elaboración propia

El gráfico muestra un resumen del puntaje general con respecto al Talento Humano obtenido de los profesionales de la Información entre las ambas sedes de la Universidad de Piura. A partir de los puntajes y promedios obtenidos se llegará a tener una visión más clara de la situación en ambos centros, así como se podrá establecer su influencia entre cada dimensión del servicio en la biblioteca.

#### 4.2.3 Demostración de hipótesis específicas

**Hipótesis específica 1:** “La vocación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

**Tabla N° 40 Puntuación de la vocación y de las dimensiones del servicio**

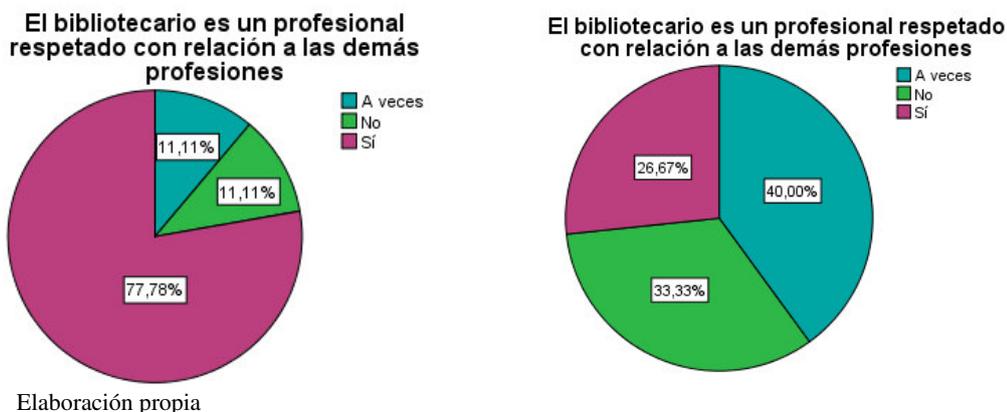
<b>Vocación</b>	<b>16</b>	<b>15.6</b>
	Lima	Piura
<b>Valoración afectiva del servicio</b>	16.33	15.56
<b>Biblioteca como lugar</b>	15.54	15.77
<b>Control de la información</b>	16.15	17.69
<b>Alfabetización informacional</b>	15.54	16.04

Elaboración propia

Se observa diferencia entre Lima y Piura, en torno a la vocación, se da ya que hace muchos años en Piura se cursaban estudios en Ciencias de la Información y Comunicación, carrera que llevaba una malla curricular semejante a la de Bibliotecología. Esta carrera se extinguió, por lo cual la mayoría de profesionales que laboran en la biblioteca pertenecen a diversas carreras profesionales. Sin embargo, de la misma manera realizan muy bien su trabajo por medio de la experiencia adquirida y las capacitaciones que se han recibido.

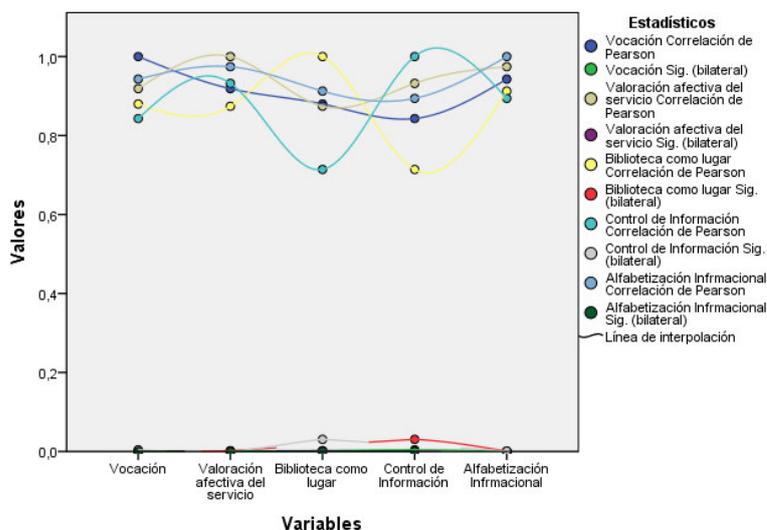
Lo que sucede es que no logran identificarse como profesionales de la información, ya que prefieren ser reconocidos por su carrera profesional de origen, ello a consecuencia de que sienten que socialmente la Bibliotecología no es muy reconocida, como lo son las otras profesiones. Con respecto al puntaje obtenido no varía mucho, puesto que en Piura la biblioteca y su colección son importantes para la preservación cultural de toda la región. Ese es su punto fuerte que se relaciona a la dedicación y la pasión con el trabajo que muestran los colaboradores para mantener, preservar y cuidar el gran patrimonio a sus descendientes.

Gráfico N° 12 Comparación entre un ítem de la valoración



Ante ello, la prueba estadística arroja el siguiente resultado:

Gráfico N° 13 Correlación entre la vocación y las dimensiones del servicio



Del gráfico, se observa la línea azul, la cual indica la vocación en cada una de las dimensiones del servicio. Se obtiene un valor de 0,919 en cuanto a la valoración afectiva del servicio, lo cual refleja una “correlación positiva muy alta”. Además, presenta un valor de 0,880 sobre la dimensión biblioteca como lugar, lo cual muestra una “correlación positiva alta”. Así también, muestra un valor de 0,843 en cuanto al control de la información, lo cual refleja de igual modo una “correlación positiva alta”, finalmente, se observa un valor de 0,893 sobre la dimensión de alfabetización informacional, lo cual muestra una “correlación positiva alta”.

Por medio del gráfico de correlaciones, se muestra que la vocación sí influye en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

**Hipótesis específica 2:** “El compromiso de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

**Tabla N° 41 Puntuación del compromiso y de las dimensiones del servicio**

Compromiso	18.9	17.91
	Lima	Piura
<b>Valoración afectiva del servicio</b>	16.33	15.56
<b>Biblioteca como lugar</b>	15.54	15.77
<b>Control de la información</b>	16.15	17.69
<b>Alfabetización informacional</b>	15.54	16.04

Elaboración propia

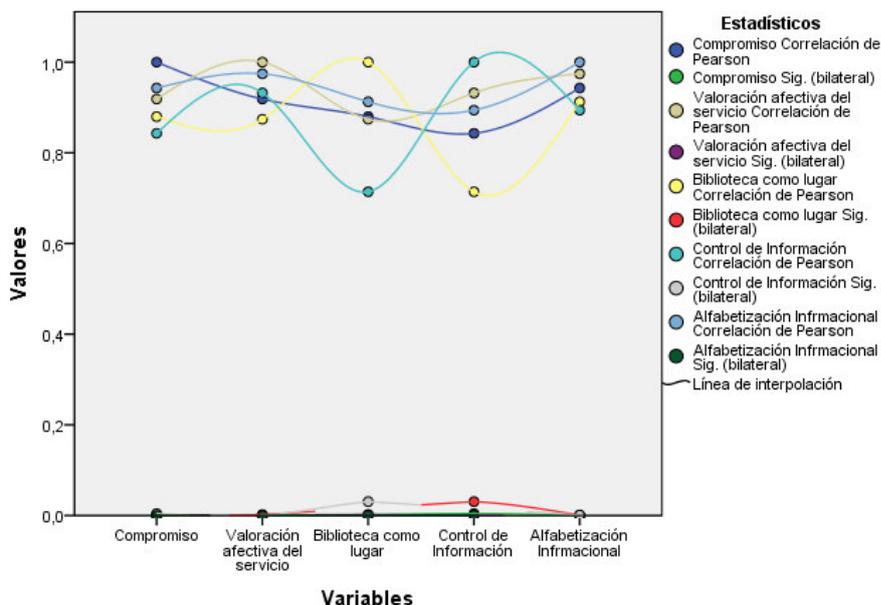
De la tabla general del talento humano, se desprende que el indicador con mayor puntuación obtenida es el compromiso, el cual se demuestra día a día al realizarse las actividades laborales. Por ello, el equipo de la biblioteca se encuentra constantemente pendiente de los usuarios y sus necesidades de información. Si en caso suceda algún inconveniente, este trata de solucionarse generando muchas veces carga laboral extra, puesto que es importante brindar siempre un buen servicio hacia toda la comunidad universitaria.

**Gráfico N° 14 Comparación entre un ítem del compromiso**



Ante lo expuesto, la prueba estadística arroja el siguiente resultado:

**Gráfico N° 15 Correlación entre el compromiso y las dimensiones del servicio**



Del gráfico, se observa nuevamente la línea azul, el cual se indica el compromiso en cada una de las dimensiones del servicio. Primero se obtiene un valor de 0,919 en cuanto a la valoración afectiva del servicio, lo cual refleja una “correlación positiva muy alta”; además, presenta un valor de 0,874 sobre la dimensión biblioteca como lugar, lo cual muestra una “correlación positiva alta”; así también, un valor de 0,932 en cuanto al control de la información, lo cual refleja de igual modo una “correlación positiva muy

alta”; finalmente, un valor de 0,912 sobre la dimensión de alfabetización informacional, lo cual muestra una “correlación positiva muy alta”.

A partir de ello se infiere, que el compromiso sí influye significativamente en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

**Hipótesis específica 3:** “El deseo de superación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

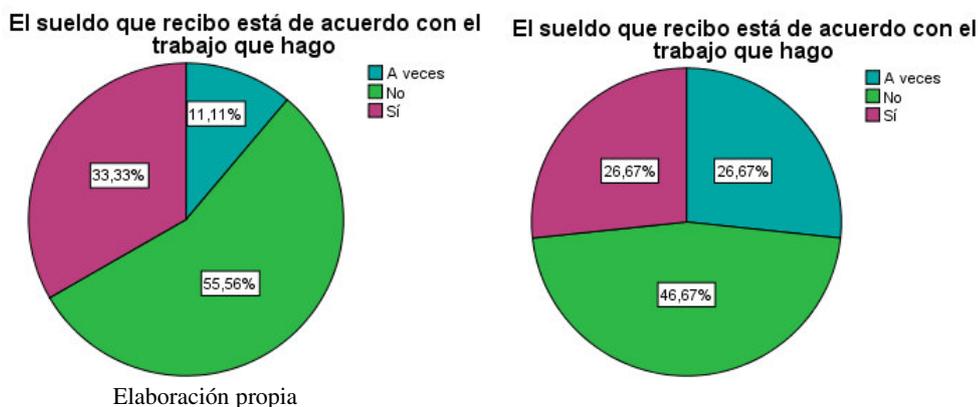
**Tabla N° 42 Puntuación del deseo de superación y de las dimensiones del servicio**

<b>Deseo de superación</b>	<b>12.68</b>	<b>13.33</b>
	Lima	Piura
<b>Valoración afectiva del servicio</b>	16.33	15.56
<b>Biblioteca como lugar</b>	15.54	15.77
<b>Control de la información</b>	16.15	17.69
<b>Alfabetización informacional</b>	15.54	16.04

Elaboración propia

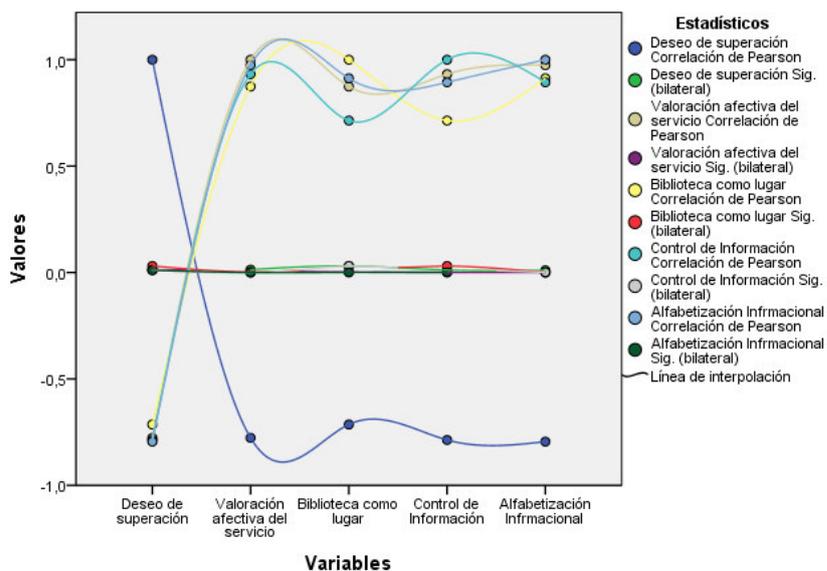
El indicador con puntaje más bajo entre todos los indicadores del talento humano lo obtiene el deseo de superación en ambas sedes de la universidad, puesto que los profesionales no cuentan con una línea de carrera. Además de ello, entra en controversia el sueldo que reciben, puesto que no están satisfechos del todo con el mismo, sienten que trabajan mucho más y que merecen un aumento salarial. También, incluye el acortamiento de capacitaciones que no se están dando debidamente debido al bajo presupuesto que se recibe.

Gráfico N° 16 Comparación entre un ítem del deseo de superación



Ante ello se muestran los siguientes resultados estadísticos:

Gráfico N° 17 Correlación entre el deseo de superación y las dimensiones del servicio



Del mismo modo, la línea azul, la cual hace referencia al deseo de superación en cada una de las dimensiones del servicio. Esta obtiene un valor de -0,777 en cuanto a la valoración afectiva del servicio; además, presenta un valor de -0,714 sobre la dimensión biblioteca como lugar; así también, un valor de -0,787 en cuanto al control de la información; finalmente, un valor de -0,795 sobre la dimensión de alfabetización informacional. Siendo todos los resultados negativos, en general muestran una “correlación negativa alta”.

En consecuencia, se infiere que el deseo de superación no influye en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

**Hipótesis específica 4:** “El conocimiento de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

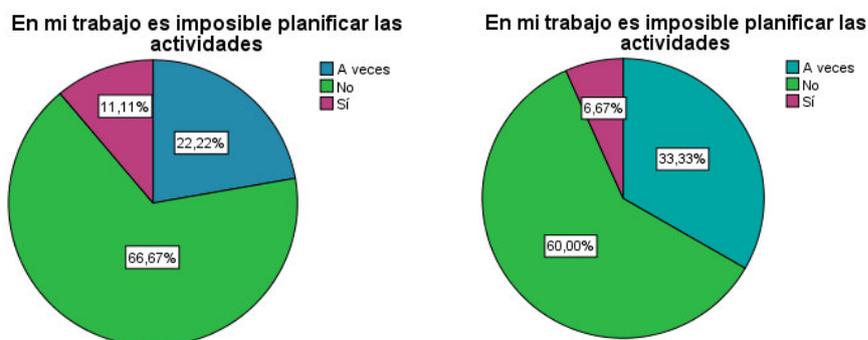
**Tabla N° 43 Puntuación del conocimiento y de las dimensiones del servicio**

Conocimiento	17.7	17.5
	Lima	Piura
Valoración afectiva del servicio	16.33	15.56
Biblioteca como lugar	15.54	15.77
Control de la información	16.15	17.69
Alfabetización informacional	15.54	16.04

Elaboración propia

El conocimiento se demuestra por la amplia experiencia en el campo bibliotecológico, ya que constantemente se aprende, se desarrollan destrezas y habilidades, que sirven de retroalimentación para los usuarios. Además, se fomenta la participación de los profesionales en la toma de decisiones, la cual se da a nivel horizontal.

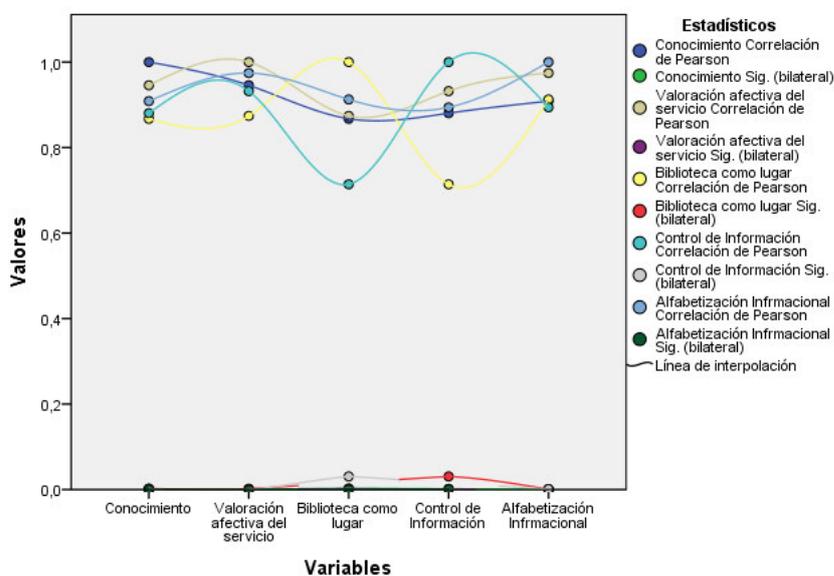
**Gráfico N° 18 Comparación entre un ítem del conocimiento**



Elaboración propia

Por ese motivo las estadísticas arrojan el siguiente resultado:

Gráfico N° 19 Correlación entre el conocimiento y las dimensiones del servicio



Elaboración propia

Al visualizar la línea azul, se hace referencia al indicador de conocimiento en cada una de las dimensiones del servicio. Se obtiene un valor de 0,946 en cuanto a la valoración afectiva del servicio, lo cual refleja una “correlación positiva muy alta”; además, presenta un valor de 0,867 sobre la dimensión biblioteca como lugar, lo cual muestra una “correlación positiva alta”; así también, un valor de 0,880 en cuanto al control de la información, lo cual refleja de igual modo una “correlación positiva alta”; finalmente, un valor de 0,909 sobre la dimensión de alfabetización informacional, lo cual muestra una “correlación positiva muy alta”.

Así pues, el conocimiento sí influye en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

**Hipótesis específica 5:** “Las habilidades blandas de los profesionales de la información influyen significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

Tabla N° 44 Puntuación de las habilidades blandas y de las dimensiones del servicio

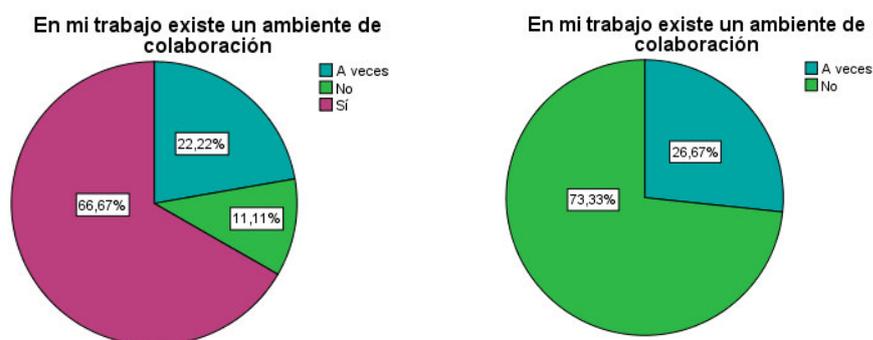
Habilidades blandas	15.88	14.2
	Lima	Piura
Valoración afectiva del servicio	16.33	15.56

<b>Biblioteca como lugar</b>	15.54	15.77
<b>Control de la información</b>	16.15	17.69
<b>Alfabetización informacional</b>	15.54	16.04

Elaboración propia

Otro punto relativamente variado se da con el indicador de habilidades blandas. La diferencia es solo de un punto y esto sucede porque no se pueden poner del todo en el lugar de sus compañeros, ya que no se intercambian funciones ni actividades. Sin embargo, destacan en ambas sedes la empatía hacia sus usuarios, el buen trato, la cortesía, el estar alegres, el saber escuchar y aconsejar, si es que sucede algún inconveniente o problema. Del mismo modo, la relación entre compañeros es muy buena, se demuestra amistad y estima entre todos los miembros del equipo laboral.

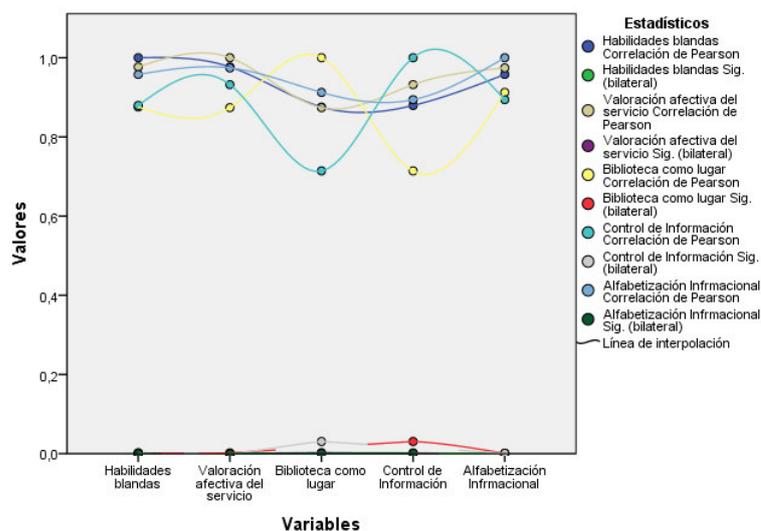
**Gráfico N° 20 Comparación entre un ítem de las habilidades blandas**



Elaboración propia

En consecuencia, los resultados estadísticos arrojan el siguiente resultado:

Gráfico N° 21 Correlación entre las habilidades blandas y las dimensiones del servicio



Elaboración propia

La línea azul indica la influencia de las habilidades blandas, en cada una de las dimensiones del servicio. Esta obtiene un valor de 0,997 en cuanto a la valoración afectiva del servicio, lo cual refleja una “correlación positiva muy alta”; además, presenta un valor de 0,876 sobre la dimensión biblioteca como lugar, lo cual muestra una “correlación positiva alta”; así también, un valor de 0,879 en cuanto al control de la información, lo cual refleja de igual modo una “correlación positiva alta”; finalmente, un valor de 0,958 sobre la dimensión de alfabetización informacional, lo cual muestra una “correlación positiva muy alta”.

Por consiguiente, se infiere que las habilidades blandas sí influyen en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

**Hipótesis específica 6:** “La innovación de los profesionales de la información influye significativamente en la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de pregrado de la Universidad de Piura en el Perú”.

Tabla N° 45 Puntuación de la innovación y de las dimensiones del servicio

<b>Innovación</b>	<b>16.3</b>	<b>14.93</b>
	Lima	Piura
<b>Valoración afectiva del servicio</b>	16.33	15.56

<b>Biblioteca como lugar</b>	15.54	15.77
<b>Control de la información</b>	16.15	17.69
<b>Alfabetización informacional</b>	15.54	16.04

Elaboración propia

En el caso de la innovación, el puntaje también es solo de un punto. De ello, se sabe en ambas sedes que la innovación y la creatividad forman parte importante de la biblioteca. Muchas veces cuesta adaptarse a los cambios, y esto se da con las personas de edad avanzada, quienes mantienen su forma de pensar, sus ideas, etc. Sin embargo, el lado más fuerte de Piura viene en relación a los sistemas y la tecnología que se adopta del extranjero.

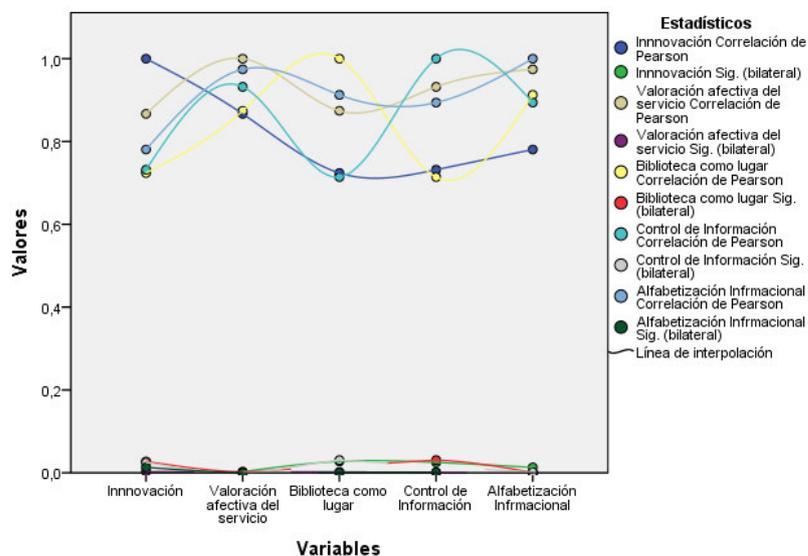
Cabe destacar que, dentro de la innovación, por medio de los ítems presentados, ha destacado en gran medida el clima organizacional de la biblioteca, siendo esta en ambas sedes muy buena. En consecuencia, surge la iniciativa personal al tratar de solucionar por sí mismos los problemas que puedan ocurrir en cierto momento, así como el expresar soluciones creativas en la rutina laboral.

**Gráfico N° 22 Comparación entre un ítem de la innovación**



Por ende, los resultados estadísticos arrojan el siguiente resultado:

**Gráfico N° 23 Correlación entre la innovación y las dimensiones del servicio**



Elaboración propia

Se observa nuevamente la línea azul, el cual indica la innovación en cada una de las dimensiones del servicio, esta obtiene un valor de 0,867 en cuanto a la valoración afectiva del servicio; además, presenta un valor de 0,724 sobre la dimensión biblioteca como lugar; así también, un valor de 0,732 en cuanto al control de la información; finalmente, un valor de 0,781 sobre la dimensión de alfabetización informacional. Siendo todos los valores mayores a 0,7 en conjunto muestran una “correlación positiva alta”.

Finalmente, se infiere que la innovación sí influye en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios de la Universidad de Piura en el Perú.

## CONCLUSIONES

En virtud de los objetivos específicos planteados, se puede afirmar lo siguiente:

1. La vocación y la carrera de Bibliotecología necesitan de profesionales con talento para sobresalir entre aquellos de las distintas disciplinas existentes. Para ello, se requiere alcanzar una identificación personal, y solo de esa manera se logrará alcanzar una satisfacción de autorrealización laboral. A su vez, por medio de la correlación estimada, se demuestra que todos los aspectos sí influyen al momento de brindar un servicio al usuario. Cabe destacar que ambas sedes han presentado un promedio de 16 puntos, lo cual refleja que se consideran personas valiosas en la biblioteca.
2. El compromiso se demuestra constantemente, ya que los profesionales de la información adquieren la confianza y seguridad al desenvolverse en sus puestos laborales. Ello conlleva a establecer metas personales y realizarlas, de igual modo se refleja la identidad hacia la universidad para la cual laboran, ya que se respeta mucho la disposición y el pensamiento ideológico que siguen. El compromiso obtiene el más alto puntaje tanto en Lima como en Piura con 18 puntos y dentro del resultado estadístico de igual manera se refleja al obtener tres resultados con “correlación positiva muy alta”.
3. El deseo de superación conlleva que los profesionales se sientan satisfechos con los beneficios otorgados por la empresa. Por ello, no se encuentran de acuerdo con el salario que reciben, pues sienten que el trabajo que desempeñan día a día es mayor que la retribución económica. No obstante, se muestra un déficit en las capacitaciones a comparación de otros años con mayor presupuesto asignado. Más aún, la situación se complica al no ofrecerse una línea de carrera. En consecuencia, el deseo de superación es el que más bajo puntaje ha obtenido con un promedio de 12 puntos. Así también, la prueba estadística de correlación ha resultado negativa en las cuatro dimensiones del servicio.

4. Los conocimientos se adquieren desde que uno se empieza a instruirse y recibir educación por medio del colegio, y luego, por parte la universidad. En consecuencia, se debe adquirir toda la enseñanza brindada por los maestros, aún más cuando se trata de estudiar una carrera profesional, ya que más adelante se pondrá de manifiesto todas las competencias y capacidades adquiridas en los centros de trabajo. Del mismo modo, la experiencia juega un papel importante al afrontar situaciones complicadas, además de tomar buenas decisiones. Ha resultado ser óptimo dentro de los profesionales de la información, ya que esos mismos conocimientos son la retroalimentación de sus usuarios. Por ello, el puntaje es adecuado con un promedio de 17 puntos; en consecuencia, el sistema estadístico arrojó resultados significativos en las cuatro dimensiones del servicio.
5. Las habilidades blandas son destacadas por todo el equipo de profesionales en ambas sedes. Ellas surgen entorno a la empatía que se transmite. Estas van desde la jefatura hacia los colaboradores. Así también, se destaca el compañerismo y la amistad reflejados en los momentos más importantes, entre dichas y tristezas, lo cual también es expresado hacia los usuarios al brindar los servicios, agregando a ello la capacidad para escucharlos y de igual manera intervenir en su estado de ánimo. El puntaje que presenta es de 15 puntos y existe una correlación significativa por parte de los profesionales hacia la satisfacción del usuario.
6. La innovación se percibe en una persona, por medio de la creatividad. En base a ello, se sugiere un cambio de paradigma para no caer en lo cotidiano y rutinario. Además, el adaptarse a la tecnología, ya que es una herramienta útil en el siglo XXI. Hacer uso del marketing por medio de las redes sociales y aplicativos móviles conlleva a un empoderamiento distinto el cual atrae a más usuarios. El puntaje tiene un promedio de 16, ya que los profesionales hacen que su trabajo sea único y diferente. Los resultados estadísticos muestran también una influencia de este factor en las dimensiones del servicio.

A raíz de los resultados y la información obtenida a lo largo de la investigación se ha podido observar los siguientes hallazgos:

- En la vocación, se ha identificado un cuarto aspecto más a rescatar dentro de las organizaciones es el autoreconocimiento social de la profesión, puesto que muchas veces se percibe de manera diferente a como realmente suceden los acontecimientos en la carrera de Bibliotecología; es decir, se piensa que el reconocimiento social de los profesionales de la información es mínimo a diferencia de otras carreras profesionales con gran demanda de estudiantes.
  
- La innovación por parte del profesional de la información no solo conlleva a destacar temas con respecto a la tecnología y su capacidad de respuesta hacia ella, además se involucran aspectos propios de las personas creativas y su comportamiento hacia las situaciones de conflicto. En consecuencia, se destaca como un cuarto aspecto la capacidad de mejorar y hacer visible el clima organizacional del área de la biblioteca, pues este debe ser percibido por los usuarios y la comunidad universitaria en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano*. Buenos Aires: Granica.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México, D.F: UNAM, Centro Universitario de investigaciones Bibliotecológicas.
- Cerro, S. (2010). *Dirigir con talento*. Navarra: Ediciones Universidad de Navarra.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Madrid: Pearson.
- Gimeno, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gubman, E. (2000). *El talento como solución*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento*. Madrid: Pearson Educación.
- Lescano, L. (2014). *La disciplina del servicio*. Bogotá: Ediciones la U.
- Magán, J. (2002). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Biblioteca Complutense.
- Martínez, V., Peiró, J. & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Monsalve, J. (2013). *Jóvenes, talento y perfil emprendedor*. Madrid: Instituto de la juventud.
- Orizaga, C. (2007). La importancia del talento humano. En J. Lau (Comp.) *Ambiente laboral: estrategias para el trabajo efectivo en bibliotecas* (pp. 61-69). Buenos Aires: Alfagrama.
- Romero, E. (2010). El bibliotecólogo ante una comunidad de universidades privadas del Distrito Federal. En J. Lau (Comp.) *Evaluación del desempeño del personal bibliotecario* (pp. 259-292). Buenos Aires Alfagrama.
- Talavera, A. (2008). Gestión de las bibliotecas universitarias. En *III Jornadas Nacionales de bibliotecas universitarias: conocimiento para innovar*. (pp. 85-104). Chimbote: Universidad los Ángeles de Chimbote.

## ARTÍCULO DE UN LIBRO DE CONGRESO

- Barbieri, N. (2015). Bibliotecas públicas: entre la medición de su impacto y la evaluación de su valor público. En *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Comp.)* (pp.83-87). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. Recuperado de: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/8988/3/VIICNBP\\_I.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/8988/3/VIICNBP_I.pdf)

## ARTÍCULOS DE REVISTAS

- Cadena, E. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Equador*, 2, 448-460. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802871>
- Caldera, E., Pirela, J. & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36462>
- Culebro, R. & otros (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *El Sevier*, 18(3), 188-194. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6376312>
- Flórez, M. (2016). Selección del talento humano frente a la calidad de los servicios de salud en las empresas sociales del estado del departamento de Sucre. *Revista Clío América*, 10 (19), 23-30. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliioamerica/article/view/1657>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Lozano, R. (2008). Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. *El Profesional de la Información*, 17(2), 129-134. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2561010>
- Marques, A. & Acevedo, A. (2011). Perfil do gestor da informação em bibliotecas universitárias na Região Metropolitana do Recife. *Biblios*, 1(1), 1-8. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/161/16126405005.pdf>
- Merlo, J. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, 3, 93-126. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF>
- Merlo, J. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. *El Profesional de la Información*, 18(6), 581-586. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3101968>
- Noa, M. & otros (2017). Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa. *Revista de Información Científica*, 96(6), 1074-1083. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6166368>

- Tarín, M. (2015). Competencia, vocación y compromiso social. *En la calle: revista sobre situaciones de riesgo social*, 32, 24-25. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5221589>
- Tovar, M. (2015). El apoyo a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 38, 311-326. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/50822/47169>

## REFERENCIAS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

- BNP ofrece talleres de verano gratuitos. (4 de enero del 2017). *Biblioteca Nacional del Perú*. Recuperado de: <http://www.bnp.gob.pe/bnp-ofrece-talleres-de-verano-gratuitos/>
- La UPC entregó el Premio Creatividad Empresarial 2017. (8 de diciembre del 2017). *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/publireportaje/upc-entrego-premio-creatividad-empresarial-2017-219746>
- Osinergmin: Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2009. (18 de mayo del 2009). *Centro de Desarrollo Industrial*. Recuperado de: [http://www.cdi.org.pe/pdf/PNCP\\_2009/OSINERGMIN\\_InformePostulacion.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/PNCP_2009/OSINERGMIN_InformePostulacion.pdf)
- Ranking de Sunedu revela las mejores universidades del Perú. (30 de enero del 2018). *La República*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1177626-ranking-de-sunedu-revela-las-mejores-universidades-del-peru>
- Vinuesa, P. (14 de octubre del 2016) Correlación: teoría y práctica. *CCG-UNAM*. Recuperado de: <http://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/>

## TESIS

- Alfaro, S. (2011). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las Bibliotecas Universitarias del Perú*. Tesis para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arispe, L. (2014). *Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited periodo 2013*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, Facultad de Administración de Empresas, Universidad Nacional del Centro, Huancayo, Perú.
- Balarezo, A. (2014). *Modelización de un Sistema Integral para Planificación*

*Estratégica y su aplicación en la Planificación Estratégica de la Universidad de Piura.* Tesis para optar el grado de Doctor en Gobierno y Cultura de las Organizaciones. Instituto de Empresa y Humanismo, Universidad de Navarra, Pamplona, España.

- Campos, B., Hoyos, L. & Villanueva, E. (2017). *Relación del desarrollo profesional y liderazgo con el compromiso organizacional de colaboradores millennials peruanos en una firma de servicios profesionales.* Tesis para obtener el título de Licenciado en Gestión, Mención: Gestión Empresarial y Social, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Castillo, M. (2011). *Identificación de talentos.* Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería de Software, Facultad de Ingeniería, Universidad Peruana de Ciencias, Lima, Perú.
- Celis, S. & Sánchez, N. (2012). *El liderazgo distribuido en docentes de una institución educativa particular.* Tesis para obtener el grado de Magister en Educación, Mención: Gestión de la Educación. Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Cuesta, F. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los Centros de Educación Superior de la provincia de Camagüey.* Tesis para optar el grado de Doctora en Biblioteconomía y Documentación, Facultad de Comunicación y Documentación, Universidad de Granada, Granada, España.
- Huisa, E. (2015). *Política de incentivo de la investigación y publicación de la producción científica en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas en la UNMSM (2000-2014).* Tesis para optar el grado de Doctora en Educación. Instituto para la Calidad de la Educación, Sección de Posgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Nuñez, D. (2015). *Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior.* Tesis para obtener el grado de Doctora, Mención: Didáctica y Organización Escolar, Facultad de Educación, Universidad de Murcia, España.
- Pilco, O. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: aplicación de la metodología Libqual+.* Tesis para optar el grado de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rodríguez, D. (2016). *La planificación del talento humano y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de las empresas de la provincia de Trujillo-2015.* Tesis para optar el grado de Licenciada en Economía, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Romero, E. (2004). *La visibilidad del bibliotecólogo ante la comunidad de universidades privadas del Distrito Federal.* Tesis para optar el grado de Magister en Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad

Autónoma de México, México, D.F., México.

- Saavedra, D. (2014). *Bibliotecas públicas como centros de alfabetización funcional: evaluación de programas en el Perú, utilizando el modelo Yo sí puedo*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Valdivielso, Y. (2017). *El talento dentro del trabajo social*. Tesis para el trabajo de fin de grado para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social, Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Verdugo, J. (2015). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noreste de México*. Tesis para optar el grado de Doctor en Biblioteconomía y Documentación, Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

## INFORMES PROFESIONALES

- Chiong, L. (2012). *Calidad del servicio de la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM una experiencia con LIBQUAL +TM*. Informe profesional para optar el grado de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- De la Cruz, R. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma empleando la herramienta Libqual+*. Informe profesional para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Fiestas, H. (2013). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando Libqual+*. Informe profesional para optar el grado de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Palacios, H. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, aplicando el cuestionario Libqual+ y el modelo EFQM*. Informe profesional para optar el grado de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Vía, J. (2016). *Estrategias de marketing a través de la matriz Ansoff en el centro de información de la Facultad de Ingeniería Ambiental – Universidad Nacional de Ingeniería*. Informe Profesional para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1 Cuestionario del profesional de la información****CUESTIONARIO DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL PROFESIONAL DE  
BIBLIOTECOLOGÍA****UNIVERSIDAD DE PIURA- 2018-I**

Estimado profesional, por favor, conteste las preguntas con toda sinceridad, cada una de sus respuestas serán confidenciales. De antemano, muchas gracias por contestar las preguntas.

**Información general:**

Sexo:  Masculino  Femenino

**Formación académica:**

Licenciado (a) en Bibliotecología

Licenciado (a) en Biblioteconomía

Otra licenciatura

Especialización:

Maestría:

**Función o actividad que desarrolla en la biblioteca:**

Jefatura

Procesos técnicos

Hemeroteca

Recursos electrónicos

Adquisiciones

Desarrollo de colecciones

Administración y canjes

Circulación

Sistemas

---

PREGUNTAS		Sí	No	A veces
<b>Vocación</b>				
1	El trabajo de bibliotecario es estimulante			
2	Deseo cambiar de profesión			
3	La bibliotecología es importante para el mantenimiento y preservación cultural			
4	Mi trabajo es interesante			
5	La importancia social y cultural de mi trabajo es mínima			
6	Una persona capaz y dinámica se satisface profesionalmente en la bibliotecología			
7	El bibliotecario es un profesional respetado con relación a las demás profesiones			
8	Me considero preparado para el ejercicio profesional de la bibliotecología			
9	La comunidad reconoce la capacidad profesional del bibliotecólogo			
<b>Compromiso</b>				
10	Gracias a mi trabajo, los usuarios reciben un buen servicio			
11	Si dejará de hacer mi trabajo no se afectaría el de los demás			
12	Con mi trabajo sirvo a la comunidad universitaria			
13	Gracias a mi trabajo, la biblioteca funciona adecuadamente			
14	Cuando dejo de hacer mi trabajo no pasa nada			
15	Me es imposible saber si he hecho bien o mal mi trabajo			
16	Puedo establecer las metas y objetivos de mi propio trabajo			
17	Cuando concluye la jornada diaria de trabajo, puedo saber si terminé satisfactoriamente con mis tareas			
<b>Deseos de superación</b>				
18	El trabajo de bibliotecólogo permite el ascenso al igual que en otras profesiones			
19	El campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades de ascenso a cargos directivos			
20	El cargo que ocupo como bibliotecario es bien remunerado			
21	Mi salario es equivalente al de otros profesionales con formación universitaria			
22	Gracias a los cursos de capacitación que recibo, hago mejor mi trabajo			
23	Los cursos de capacitación son insuficientes			
24	Deberíamos tener más oportunidades para capacitarnos			
25	Los cursos de capacitación están de acuerdo con mis intereses			
26	El sueldo que recibo está de acuerdo con el trabajo que hago			
27	Mi trabajo está mal pagado			
28	En comparación con el salario de mis compañeros de trabajo, el mío es injusto			
29	En este trabajo, sólo los que tienen influencias pueden ascender			
<b>Conocimientos y experiencia</b>				
30	El desempeño satisfactorio del bibliotecario requiere conocimientos			
31	Mi trabajo propicia el desarrollo de mis capacidades			
32	En mi trabajo puedo tomar decisiones			
33	Mi participación es activa dentro de la toma de decisiones en la biblioteca			
34	En mi trabajo, debo limitarme a acatar las órdenes que recibo			
35	En mi trabajo tengo la libertad para disponer cómo y cuándo hacer las cosas			
36	En mi trabajo se toman las decisiones importantes sin siquiera consultarme			
37	En mi trabajo es imposible planificar las actividades			
38	En mi trabajo puedo utilizar los conocimientos que tengo			
39	El trabajo en la biblioteca enriquece el conocimiento			

40	El bibliotecario difícilmente ejecuta la capacidad de razonamiento			
41	La memoria es la única capacidad intelectual que desarrolla el bibliotecario			
<b>Habilidades blandas</b>				
42	Mi jefe celebra mis aciertos y me impulsa a trabajar mejor			
43	Las situaciones de conflicto personales son muy raras en la biblioteca			
44	Mis compañeros consideran que mi trabajo es importante			
45	En mi trabajo todos nos ayudamos para resolver los problemas			
46	En mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas"			
47	En mi trabajo existe un ambiente de colaboración			
48	Mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda			
49	Los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos			
50	Cuando tengo errores en mi trabajo mis compañeros me critican severamente			
51	En mi trabajo frecuentemente me llaman la atención			
<b>Innovación</b>				
52	El trabajo del bibliotecario requiere de creatividad			
53	Los nuevos métodos y técnicas sólo confunden el trabajo de la bibliotecología			
54	En mi trabajo todos los días son iguales			
55	En mi trabajo realizo actividades muy variadas			
56	Mi trabajo es monótono y aburrido			
57	El bibliotecario se apega demasiado a los detalles y rutinas de trabajo			
58	Las ideas profesionales las pone en práctica, sin mayores dificultades			
59	La función principal del bibliotecario es ejecutar tareas			
60	La bibliotecología, como profesión, permite el ejercicio de la iniciativa individual			

**Muchas gracias!!**

## Anexo N° 2 Cuestionario de satisfacción de usuarios- Sede Lima

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA

## UNIVERSIDAD DE PIURA- SEDE LIMA

2018-I

Por favor, conteste las preguntas con sinceridad, estas respuestas serán confidenciales. Mediante ello, se hará lo posible por mejorar los servicios ofrecidos en tú biblioteca.

## DATOS GENERALES:

**Sexo:**      Masculino                                    Femenino

**Edad:**      16 años      18 años      20 años      22 años  
 17 años      19 años      21 años      23 años a más

## Carrera Profesional:

Ingeniería industrial y de Sistemas      Administración de empresas  
 Psicología    Administración de servicios  
 Derecho    Economía  
 Medicina Humana

Cuando se trata de ...		Lo mínimo que aceptaría, tendría un puntaje:		Lo que esperaría encontrar, tendría un puntaje:		A lo que veo en la biblioteca, le daría un puntaje:				
		 Bajo	 Alto	 Bajo	 Alto	 Bajo	 Alto			
1	La disposición de ayudar al usuario.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	La cortesía mostrada por los empleados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Brindar a los usuarios un trato personal.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Contar con un lugar cómodo y acogedor.	1	2	3	4	5	6	7	8	9



**¿Con qué frecuencia usas los servicios de la biblioteca?**

Diariamente

Mensualmente

Nunca

Semanalmente

Una vez en el ciclo

**Si tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios en general de la biblioteca, puedes explicarnos en las siguientes líneas:**

---

---

---

**Muchas gracias!!**

**Anexo N° 3 Cuestionario de satisfacción de usuarios-Sede Piura**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA**

**UNIVERSIDAD DE PIURA**

**2018-I**

Por favor, conteste las preguntas con sinceridad, estas respuestas serán confidenciales.  
 Mediante ello, se hará lo posible por mejorar los servicios ofrecidos en tú biblioteca.

**DATOS GENERALES:**

**Sexo:**            ( ) Masculino                      ( ) Femenino

**Edad:**            ( ) 16 años ( ) 18 años ( ) 20 años ( ) 22 años  
                   ( ) 17 años ( ) 19 años ( ) 21 años ( ) 23 años a más

**Carrera profesional:**

( ) Ingeniería Industrial y de Sistemas      ( ) Administración de Empresas                      ( ) Derecho  
 ( ) Ingeniería Civil                              ( ) Contabilidad y auditoría            ( ) Historia y Gestión Cultural  
 ( ) Ingeniería Mecánico-eléctrica          ( ) Educación Inicial                      ( ) Periodismo  
 ( ) Arquitectura                                  ( ) Educación Primaria                  ( ) Comunicación Audiovisual  
 ( ) Economía                                      ( ) Educación Secundaria                ( ) Comunicaciones de marketing

Cuando se trata de ...		Lo mínimo que aceptaría, tendría un puntaje:	Lo que esperaría encontrar, tendría un puntaje:	A lo que veo en la biblioteca, le daría un puntaje:	
		 <b>Bajo</b>	 <b>Alto</b>	 <b>Bajo</b>	 <b>Alto</b>
1	La disposición de ayudar al usuario.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2	La cortesía mostrada por los empleados.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4	Brindar a los usuarios un trato personal.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7	Contar con un lugar cómodo y acogedor.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

8	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo individual.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9	Las colecciones completas del material bibliográfico.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Cuando se trata de...		Lo mínimo que aceptaría, tendría un puntaje:	Lo que esperaría encontrar, tendría un puntaje:	A lo que veo en la biblioteca, le daría un puntaje:
		  Bajo Alto	  Bajo Alto	  Bajo Alto
11	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14	Talleres o consultas de base de datos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15	Charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

En términos generales, indica que tan de acuerdo o desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones:		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Estoy satisfecho con la manera cómo me tratan en la biblioteca									
		Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo	
2	Estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mi aprendizaje (mis necesidades de información, investigación)									
		Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo	
3	¿Cómo evaluarías la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca?									
		Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo	

### ¿Con qué frecuencia usas el material de la biblioteca?

( ) Diariamente

( ) Mensualmente

( ) Nunca

( ) Semanalmente

( ) Una vez en el ciclo

**¿Con qué frecuencia usas los servicios de la biblioteca?**

Diariamente

Mensualmente

Nunca

Semanalmente

Una vez en el ciclo

**Si tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios en general de la biblioteca, puedes explicarnos en las siguientes líneas:**

---

---

---

**Muchas gracias!!**