

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES
PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020

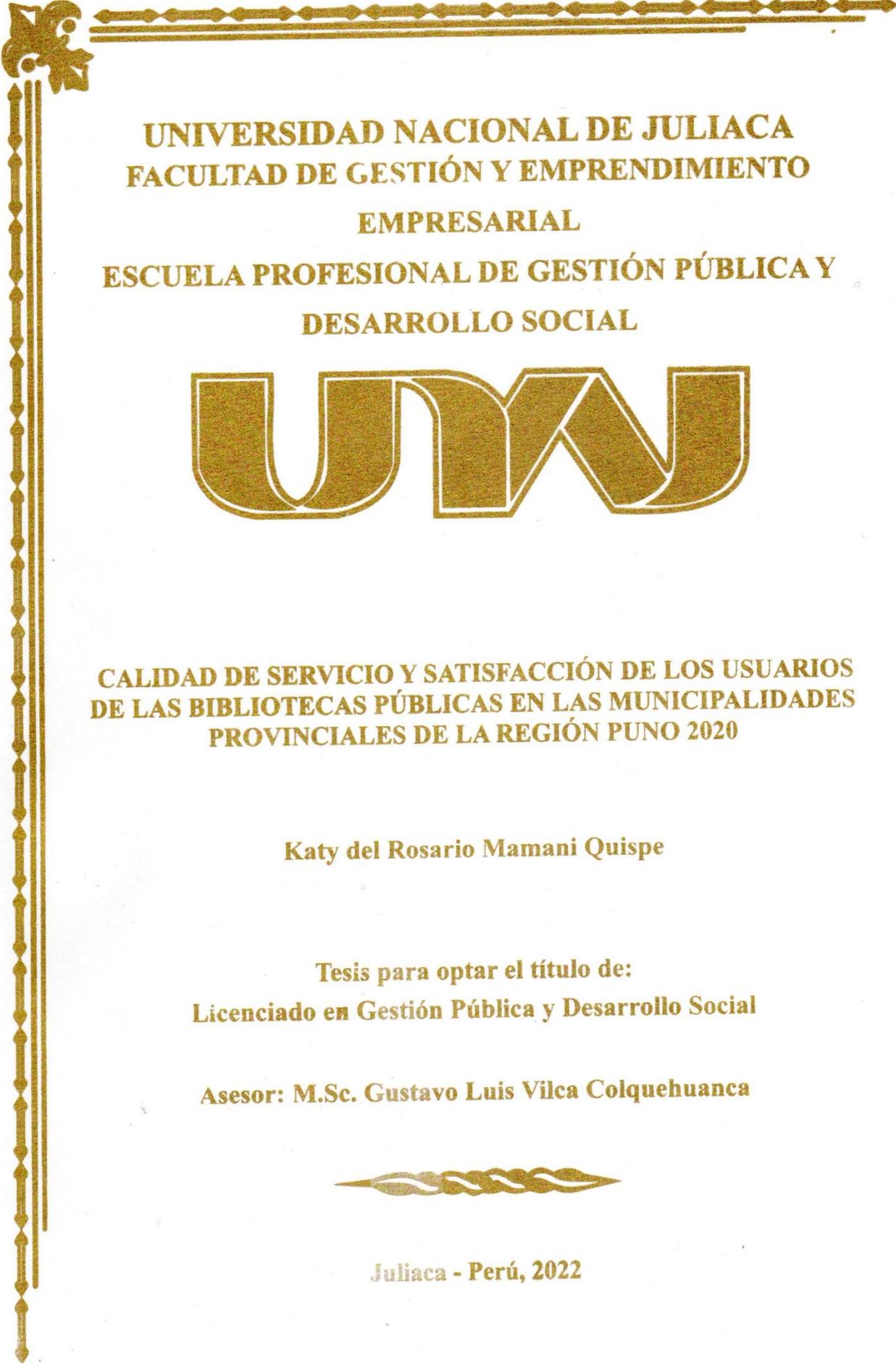
Katy del Rosario Mamani Quispe

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



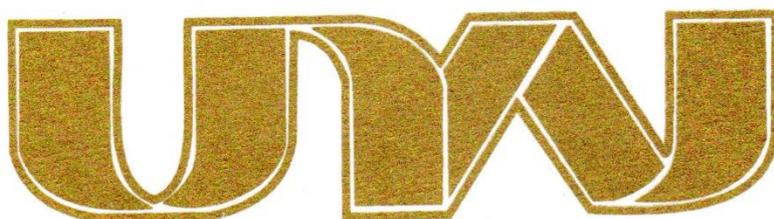
Juliaca - Perú, 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**

EMPRESARIAL

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES
PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020**

Katy del Rosario Mamani Quispe

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



Juliaca - Perú, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES
PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020

Katy del Rosario Mamani Quispe

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

Juliaca - Perú, 2022

Mamani-Quispe, K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Mamani Quispe, Katy del Rosario

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2022

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (138 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000026-05/M21

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

PALABRAS CLAVE:

biblioteca, calidad de servicio, libqual, municipalidad, satisfacción.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA
REGIÓN PUNO 2020”

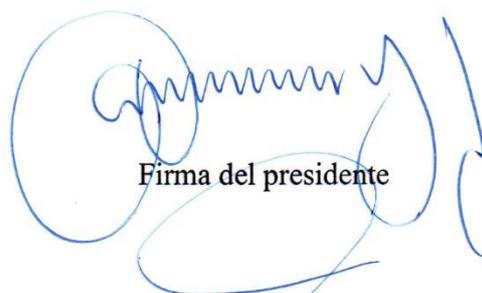
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Katy del Rosario Mamani Quispe

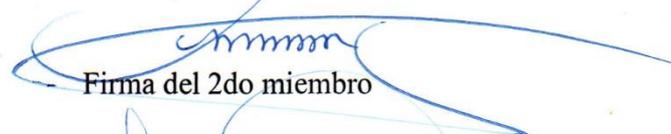
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales
PRESIDENTE DE JURADO



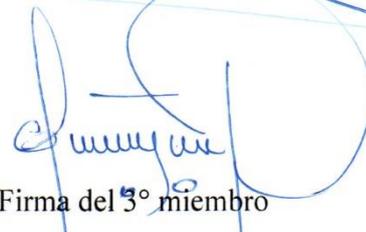
Firma del presidente

Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Carmen Eliza Zela Pacori
JURADO



Firma del 3° miembro

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
ASESOR



Firma del asesor

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en esta etapa de mi vida profesional.

A ti, por tu capacidad, perseverancia y optimismo de lograr todo lo que te propones.

A mis padres por su apoyo, confianza, motivación constante.

A mi querida tía Katy, que estando lejos siempre está pendiente de mí.

A mis hermanos por entenderme y hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A los miembros del jurado de Tesis, el cual estuvo conformado por el Dr. Lucio Ticona Carrizales, Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa y la M.Sc. Carmen Eliza Zela Pacori, por la seguridad que me brindaron, el apoyo y las constantes sugerencias que me permiten hoy, concluir con este objetivo anhelado.

A la Universidad Nacional de Juliaca, en especial a mi asesor de tesis M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, por brindarme su tiempo y conocimiento para la culminación de mi tesis.

A las 11 bibliotecas públicas municipales y a los usuarios de la región Puno, por su colaboración y su disposición en brindar información.

A mis queridos amigos del Consorcio Juliaca, por los consejos y momentos compartidos.

- Ing. Cesar J. Ninaco Mansilla (+)
- Ing. Leonardo E. Ticona Apaza
- Ing. Alfonso Bravo Quispe
- Ing. Nadia V. Martínez Mayorga
- Ing. Marco A. Porto Ojeda
- Ing. Washington V. Mamani Choque
- Lic. Gladys Galarza Tipo

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Indice de contenido	6
Indice de tablas	9
Indice de figuras	10
Indice de anexos	11
Indice de acrónimos	12
Resumen	14
Abstract	15
Introducción	16
Capítulo I	18
Planteamiento del problema	18
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Preguntas de investigación	21
1.2.1 Pregunta general	21
1.2.2 Preguntas específicas	21
1.3 Objetivos de investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	22
Capítulo II	23
Revisión de literatura	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Sobre la calidad de servicio	23
2.1.2 Sobre la satisfacción de los usuarios	27

2.1.3 Sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	32
2.2 Marco teórico	33
2.2.1 Calidad de servicio: definición, importancia y NT	33
2.2.2 Satisfacción del usuario: definición, importancia, niveles y modelo Libqual	36
2.2.3 Calidad de servicio y su relación con la satisfacción	38
2.2.4 Biblioteca pública y municipal: definición, importancia, finalidad y rol	38
2.2.5 La figura del bibliotecario: capacidad y responsabilidad	40
2.2.6 Base legal de las bibliotecas públicas municipales en el Perú	42
2.2.7 Políticas bibliotecarias en el Perú	43
2.2.8 Política Nacional de Cultura al 2030	45
2.3 Marco conceptual	45
2.3.1 Eficiencia	45
2.3.2 Municipalidad	45
2.3.3 Necesidad	46
2.3.4 Organización	46
2.3.5 Política bibliotecaria	46
2.3.6 Servicio público	47
2.3.7 Usuario	47
2.4 Hipótesis de investigación	48
2.5 Variables de investigación	49
Capítulo III	52
Materiales y métodos	52
3.1 Diseño de investigación	52
3.2 Ámbito de estudio	52
3.3 Población y muestra	54
3.4 Recolección de datos	55
3.5 Análisis de datos	58

Capítulo IV	59
Resultados y discusión	59
4.1 Resultados	59
4.1.1 Calidad de servicio de las bibliotecas públicas	61
4.1.2 Satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas	67
4.1.3 Nivel de asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción	73
4.2. Discusión	75
4.2.1 Calidad de servicio de las bibliotecas públicas	75
4.2.2 Satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas	77
4.2.3 Nivel de asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción	79
Conclusiones	81
Recomendaciones	82
Referencias bibliograficas	84
Anexos	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable de investigación - calidad de servicio	49
Tabla 2	Variable de investigación - satisfacción	51
Tabla 3	Muestra para aplicar cuestionario a usuarios de las bibliotecas públicas municipales	55
Tabla 4	Datos del bibliotecario, según provincia	59
Tabla 5	Características de la biblioteca pública municipal, según provincia	60
Tabla 6	Datos sobre la atención al usuario	61
Tabla 7	Score de puntuación promedio a las dimensiones de la calidad de servicio	65
Tabla 8	Brecha entre servicio deseado- servicio observado según dimensión del modelo libqual	69
Tabla 9	Relación entre nivel de satisfacción con el servicio recibido y características del usuario	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Componentes 1 y 2 de criterios de calidad de servicio	62
Figura 2	Componentes 3 y 4 de criterios de calidad de servicio	63
Figura 3	Componentes 5 y 6 de criterios de calidad de servicio	64
Figura 4	Score y nivel de calidad de servicio según los criterios de la NT	66
Figura 5	Brecha entre servicio deseado y servicio observado según ítem	68
Figura 6	Brecha entre servicio deseado y servicio observado según dimensiones	68
Figura 7	Brecha entre servicio deseado – servicio observado según dimensiones de la escala satisfacción de usuario, por biblioteca	70
Figura 8	Porcentaje de usuarios según nivel de satisfacción y biblioteca pública municipal	72
Figura 9	Score relativo de la calidad de servicio y satisfacción	74
Figura 10	Diagrama de dispersión del score de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de Consistencia	91
Anexo 2	Cuestionario aplicado a los bibliotecarios encargados de las bibliotecas públicas municipales	92
Anexo 3	Cuestionario aplicado a los usuarios de las bibliotecas públicas municipales	98
Anexo 4	Validación de instrumento “Calidad de servicio”	100
Anexo 5	Validación de instrumento “Satisfacción”	107
Anexo 6	Solicitud presentada a la M.P de San Román	111
Anexo 7	Solicitud presentada a la M.P de Puno	112
Anexo 8	Solicitud presentada a la M.P de Azángaro	113
Anexo 9	Solicitud presentada a la M.P de Chucuito	114
Anexo 10	Solicitud presentada a la M.P de Carabaya	115
Anexo 11	Solicitud presentada a la M.P de Melgar	116
Anexo 12	Solicitud presentada a la M.P de El Collao	117
Anexo 13	Solicitud presentada a la M.P de Huancané	118
Anexo 14	Solicitud presentada a la M.P de Sandía	119
Anexo 15	Solicitud presentada a la M.P de Lampa	120
Anexo 16	Solicitud presentada a la M.P de Yunguyo	121
Anexo 17	Soliciud presentada a la M.P de San Antonio de Putina	122
Anexo 18	Soliciud presentada a la M.P de Moho	123
Anexo 19	Oficio de la Municipalidad Provincial de Carabaya	124
Anexo 20	Informe de la Municipalidad Provincial de S.A. de Putina	125
Anexo 21	Registro fotográfico	126

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

BNP	Biblioteca Nacional del Perú
BM	Biblioteca Municipal
DDPB	Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
MP	Municipalidad Provincial
NT	Norma Técnica
PNC	Política Nacional de Cultura
RJ	Resolución Jefatural
RD	Resolución Directoral
SNB	Sistema Nacional de Bibliotecas
UNESCO	Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Epígrafe

“Los buenos libros nos hacen mejores seres humanos y mejores ciudadanos”

Sinecio López Jiménez.

RESUMEN

En los últimos años, la calidad del servicio en las bibliotecas públicas del país se ha precarizado, reflejando así la debilidad que atraviesa el sector cultural. Con la aparición de las TICs, las bibliotecas experimentaron una merma en la concurrencia de los lectores. A esto hay que agregar que, la falta de mejoramiento en cuanto a infraestructura y material bibliográfico, le ha hecho perder atractivo y concurrencia, afectando la satisfacción del usuario, al momento de brindar un servicio bibliotecario. El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental de corte transeccional. La muestra estuvo constituida por 11 bibliotecarios encargados y 368 usuarios de las capitales de provincia. Para la recolección de información se aplicaron dos instrumentos: el primero, midió la calidad de servicio mediante el autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en sector público y la segunda, la satisfacción del usuario aplicando la encuesta del modelo LIBQUAL. En los resultados se halló que, 09 bibliotecas municipales se encuentran en un nivel bajo respecto al grado de cumplimiento de los componentes de la NT, mientras que las bibliotecas de Puno y Moho alcanzaron un nivel alto, respecto a la satisfacción de los usuarios aún es bajo, de tal forma que no se halló evidencia de una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios. Concluyendo que es necesario capacitar al personal que labora en las bibliotecas municipales, para mejorar el servicio brindado a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Palabras clave: biblioteca, calidad de servicio, libqual, municipalidad, satisfacción.

ABSTRACT

In recent years, the quality of service in the country's public libraries has become precarious, thus reflecting the weakness that the cultural sector is going through. With the advent of ICTs, libraries have experienced a drop in reader attendance. To this must be added that the lack of improvement in terms of infrastructure and bibliographic material has made it lose attractiveness and attendance, affecting user satisfaction when providing a library service. The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of public libraries in the provincial municipalities of the Puno 2020 region. The methodology corresponds to a quantitative approach, with a correlational scope, non-experimental design of transactional cut. The sample consisted of 11 librarians in charge and 368 users from the provincial capitals. For the collection of information, two instruments were applied: the first, measured the quality of service through self-diagnosis in terms of quality of goods and services of the Technical Standard for the management of the quality of services in the public sector and the second, the satisfaction of the user applying the survey of the LIBQUAL model. In the results, it was found that 09 municipal libraries are at a low level with respect to the degree of compliance with the components of the NT, while the libraries of Puno and Moho reached a high level, with respect to user satisfaction it is still low, such that no evidence was found of a significant correlation between service quality and user satisfaction. Concluding that it is necessary to train the staff that works in municipal libraries, to improve the service provided in order to meet the needs and expectations of users.

Keywords: library, service quality, libqual, municipality, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública es una institución democrática de enseñanza, que brinda servicios a todos los miembros de la comunidad sin distinción de su oficio, clase o religión, pues se encuentra al servicio de la educación popular, la libertad de expresión y la aprehensión de conocimientos. En ese sentido, debe asumir un rol dinámico e integrador que asegure su fortalecimiento con otras instituciones, para contribuir de manera general al progreso del saber (UNESCO, 1949). Los materiales a disposición deben satisfacer las necesidades en los diferentes niveles educativos, contando con suficiente personal capacitado, demostrando el valor de sus servicios y promoviendo a que lo utilicen (UNESCO, 1972). La finalidad de una biblioteca pública radica en garantizar el acceso a la información comunitaria, fomentar y brindar medios necesarios que permitan mejorar el servicio (UNESCO, 1994).

La característica principal de una biblioteca pública es brindar un servicio gratuito que se encuentre bajo la administración de las autoridades locales y nacionales ya que al regirse bajo una legislación permite orientar el cumplimiento de políticas y planes de cultura, información, alfabetización y educación. El impacto social de este espacio hacia sus habitantes es proporcionar información que sea de su interés y que permita conocer diferentes realidades mediante la disposición de material bibliográfico, según el SNB manifiesta que la procedencia de la colección de las bibliotecas se da a través de las diferentes donaciones que hacen las instituciones público privadas (Quispe, 2020).

El interés en realizar la investigación se dio, a partir de ver la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios al momento de recibir el servicio por parte del personal, de igual modo conocer la realidad en la que se encuentran las bibliotecas públicas en la región Puno, considerando que aún no se han realizado investigaciones sobre estos espacios públicos, Así mismo cabe resaltar que el presente estudio se encuentra dentro de la línea de investigación Modernización del Estado y Gestión Pública.

En base a lo anterior expuesto, se realizó encuestas a los encargados y usuarios de las bibliotecas públicas municipales de las capitales de provincia en la región Puno.

Durante la ejecución del trabajo de investigación, se encontró limitantes una de ellas fue la COVID-19, pues esto trajo consigo el cierre definitivo de las bibliotecas municipales y la

reapertura de la misma se dio después de un año aproximadamente. Por otro lado, la lejanía de algunas provincias dificultó el trabajo de campo sin embargo, la disponibilidad y accesibilidad de los encargados de las bibliotecas permitió cumplir con el objetivo, además de comentarnos su preocupación y la situación actual en la que se encuentran las bibliotecas municipales.

El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, el objetivo general de la investigación: es determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. Objetivos específicos: determinar la calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020; determinar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020; establecer el nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020.

El presente trabajo, se ha organizado en cuatro capítulos. En el capítulo I, se presenta el planteamiento de problema, preguntas de investigación, objetivos de investigación y justificación. En el capítulo II, se realiza la revisión de literatura, antecedentes, marco teórico, base legal, marco conceptual, hipótesis de investigación y variables de investigación. En el capítulo III, materiales y métodos, se compone por el diseño de investigación, ámbito de estudio, población y muestra, recolección y análisis de datos. En el capítulo IV, se presenta los resultados y discusiones.

Por último, presentamos las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las bibliotecas públicas son espacios interactivos que permiten desarrollar y proporcionar conocimiento e información en beneficio de la persona y la sociedad en conjunto, teniendo en cuenta las necesidades identificadas para cada una de ellas. Las autoridades locales son las responsables de asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios bibliotecarios, las mismas que, deben estar correctamente administradas y gestionadas, a fin de brindar un servicio de calidad que permita asegurar el acceso local y global a la información (IFLA, 2001).

Las bibliotecas públicas juegan un rol importante en la vida de los ciudadanos, desde las diferentes funciones para las que fueron creadas, se resalta la función educadora, pues los diversos materiales bibliográficos deben estar a disposición de los usuarios así se encuentren en periodos escolares como también extraescolares, con la finalidad de disminuir la brecha de información en todos sus niveles, a su vez es necesario que las bibliotecas públicas cuenten con una herramienta que permita a los usuarios acceder de una manera más fácil a la educación e información. Por otro lado, se tiene la función recreativa, en donde es necesario promover una participación activa de los habitantes, sea en actividades lúdicas que busquen promover la actividad cultural conformado por grupos juveniles activos que institucionalicen dichas actividades, en tanto, lo positivo de estas actividades es que permiten que la biblioteca pública esté presente en la vida de los ciudadanos. La función informativa, que en esencia es la más destacada, pues uno de los objetivos en la actualidad es estar alineada con las tecnología de información para optimizar el servicio bibliotecario, y por ultimo tenemos la función social, el cual especifica la labor de la biblioteca con las personas, realizando actividades como inclusión social y talleres de búsqueda de empleo que se relacionan a buscar el bienestar de quienes hacen uso de la biblioteca (García, 2016).

En Murcia, las bibliotecas públicas son consideradas instituciones que están abiertas a su comunidad sin ningún tipo de distinción. Sin embargo, se manifiesta la necesidad de conocer las opiniones de los usuarios, pues los servicios que se brindan son básicos, aun así sirven

como base para atender las diversas necesidades informativas de manera inclusiva, aplicando diferentes estrategias en los servicios que ofrece, es necesario evaluar los servicios y mejorarlos para así contribuir a crear espacios de motivación que ayuden a promover la práctica de la lectura (García, 2018).

En México, la evolución de las bibliotecas públicas ha dado paso a la diversificación de los servicios que se brinda, teniendo así un acceso más amplio e inmediato a la información. El entorno global ha significado la dinamización a las nuevas formas de acceso al conocimiento que ayuda a mejorar la calidad de vida en sus ciudadanos y la calidad de servicio en sus usuarios, ejerciendo el derecho a la información, cultura y educación. Cabe resaltar la importancia de las tecnologías de información y comunicación, pues se convirtieron una herramienta fundamental en el crecimiento y desarrollo de habilidades sociales (Álvarez, 2015).

En América Latina, las bibliotecas públicas se encuentran en el proceso de innovar los servicios bibliotecarios que brindan, pues la falta de adaptación a un nuevo modelo de bibliotecas públicas, no contar con adecuada infraestructura, material bibliográfico actualizado, acceso a internet y personal capacitado, hace que estos espacios sigan manteniendo el servicio tradicional desde hace años atrás sin mejora alguna (Rodríguez, 2002).

En Antioquia, se analiza la situación real de las bibliotecas públicas, considerando que su importancia radica en la dotación de conocimiento, cultura e información. Sin embargo, la falta de asignación presupuestal, la insuficiente valoración e importancia por parte de las autoridades locales, trae al retroceso el adecuado desarrollo del servicio bibliotecario. La importancia de las bibliotecas en la actualidad tiene un carácter social y cultural, genera oportunidades, pues estos espacios incentivan la participación ciudadana y la inclusión como medio para el desarrollo, integridad e igualdad (Cuadros, Valencia & Valencia, 2013).

En el Perú, las bibliotecas públicas aún se encuentran en el proceso de implementar nuevas formas de brindar un servicio de calidad, es por ello que en el marco del Sistema Nacional de Bibliotecas se tiene por finalidad, la integración técnica de su gestión, como también el aseguramiento de la calidad en sus servicios de acceso al conocimiento, cultura y a la

información, propiciando para ello el funcionamiento de bibliotecas que estén organizadas por el territorio nacional que incentiven el desarrollo humano y la inclusión social (Ley 30034, 2013).

A nivel nacional, 869 bibliotecas públicas municipales brindan diferentes servicios, entre ellos en un 93.6% lectura en sala, el 44.3% préstamos a domicilio, el 40.7% información a usuarios, el 34.3% realizan actividades de fomento del libro y la lectura, el 21.6% actividades culturales y el 18% el servicio de cabinas públicas de internet (INEI, 2016).

La calidad del servicio en las bibliotecas públicas refleja la debilidad por la que atraviesa el sector cultural del país, con la aparición de las TICs estos espacios perdieron el atractivo y concurrencia, ello se ve reflejado en los resultados de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales en el año 2018, pues solo existe un 6.5% de la población que asiste a espacios tales como biblioteca y/o salas de lectura, teniendo así una brecha de 93.5% en cuanto a la participación en este tipo de servicios culturales (Ministerio de Cultura, 2021).

La Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 82° señala que, “Las municipalidades, en materia de educación, cultura, deportes y recreación tiene como competencias y funciones específicas compartidas con el gobierno nacional y el regional”, lo siguiente:

11. Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados
20. Promover la consolidación de una cultura de ciudadanía democrática para fortalecer la identidad cultural de la población, campesina, nativa y afro peruana (p.20).

En la región Puno, existen 11 bibliotecas públicas, las mismas que se encuentran bajo la administración de las municipalidades en las capitales de provincia, sin embargo no existen políticas públicas que enmarquen el tema de las bibliotecas y que a su vez permitan mejorar la calidad de servicio bibliotecario a nivel local, es por ello que el servicio que prevalece en la actualidad es el de la lectura en sala, en donde el usuario accede a los diferentes materiales bibliográficos brindados por la biblioteca en un determinado tiempo. Cabe indicar que a nivel de la región de Puno no existen investigaciones sobre las bibliotecas públicas, que aborden las variables de estudio, lo cual conlleva a plantearse las siguientes preguntas.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

- ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es la calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020?
- ¿Cuál es el nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020
- Determinar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020
- Establecer el nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020

1.4 JUSTIFICACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un trabajo de investigación puede ser justificado por cinco criterios, a saber: conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica; sin embargo en este trabajo de investigación se adoptó solo tres criterios de justificación:

- **Conveniencia:** El trabajo de investigación sirvió para contar con una base de datos el cual permitió conocer estado actual en la que se encuentran las bibliotecas públicas municipales, las debilidades y fortalezas de dichos espacios tanto en infraestructura, material bibliográfico y recursos humanos, como también las tecnologías de información al momento de la provisión de un servicio bibliotecario.
- **Relevancia social:** Las autoridades locales y los usuarios tendrán disposición los resultados obtenidos de la presente investigación, para que, en base a ellos se puedan adoptar medidas que permitan mejorar paulatinamente los servicios y cumplir las necesidades y expectativas del usuario, planteando nuevas maneras de prestar un servicio bibliotecario cumpliendo sus funciones en la parte educativa, recreativa y social.
- **Implicaciones prácticas:** En la actualidad, las bibliotecas públicas municipales no cuentan con una asignación presupuestal que ayude a ampliar el servicio bibliotecario. En respuesta a ello es necesario que las bibliotecas formen parte de las agendas gubernamentales en las diferentes municipalidades provinciales, que propicien el cambio que se necesita, tomando en cuenta la Política Nacional de Cultura al 2030.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Sobre la calidad de servicio

Para Cruz (2020), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde el punto de vista de los usuarios en la Biblioteca Municipal de Trujillo. Este estudio es de enfoque cuantitativo, tuvo un alcance correlacional, no experimenta, transversal. La muestra estuvo constituida por 150 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta virtual con respuestas basadas en escala Likert. Los resultados fueron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno al igual que la calidad de servicio ya que ambas variables obtuvieron un valor de ,212* en la correlación de Spearman señalando que existe una relación positiva. Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa debe mejorar para seguir brindando un mejor servicio bibliotecaria al usuario.

Los principales actores para brindar servicios de calidad en caso de las bibliotecas municipales, son las que laboran dentro de la municipalidad. La gestión administrativa dentro de este espacio cultural, repercute en la calidad de servicio por ende es necesario afianzar y trabajar de manera conjunta dentro de la planeación, organización, dirección y control, ya que esté ultimo contribuirá a que la biblioteca llegue de manera oportuna a los usuarios en el momento preciso, considerando que, son pilares fundamentales para el correcto funcionamiento de la biblioteca municipal de Trujillo, teniendo como referencia que mantienen un nivel bueno.

Según Vizcarra (2020) el objetivo principal es identificar en qué situación se encuentran las bibliotecas públicas municipales de la capital, en la investigación indica que para determinar un adecuado funcionamiento de una biblioteca es importante verificar la infraestructura, pues esta aumenta la cantidad de usuarios al sentirse acogidos por una biblioteca municipal, las instalaciones deben situarse en un lugar céntrico y de acceso universal para sus ciudadanos. En cuanto al método utilizado es el enfoque cuantitativo pues se centra en el recojo de información de las bibliotecas municipales de: Lima cercado, Jesús María, La

Victoria, Lince, Puente Piedra, San Juan de Lurigancho y San Miguel. La investigación es básica y exploratoria, como instrumento se empleó un cuestionario. En los resultados se tiene que las bibliotecas municipales se encuentran en una situación regular, pues falta la adaptación a los estándares internacionales, así mismo no contar con una infraestructura modernizada, hace que repercuta en la afluencia de los usuarios a estos espacios.

Por otro lado Cuchillo (2018), tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicios en la biblioteca de la Municipalidad Provincial de Cusco, la metodología empleada es el enfoque cuantitativo, se realizaron cuestionarios a 20 sujetos para examinar la relación de variables existentes empleando la Escala Likert. En los resultados se da a conocer que existe una relación moderada entre la gestión y la calidad de servicio, para ello es necesario considerar la planificación y la organización desde el nivel jerárquico en las entidades. En conclusión, para poder realizar la mejora de calidad de servicio se plantea estructurar la mejora de la planificación seguido de la organización.

En cuanto a calidad de servicio nos da a conocer que, las autoridades no realizan capacitaciones para el personal bibliotecario, casi siempre se brinda y se logra un efectivo servicio de calidad, es necesario organizar a todo el personal tomando en cuenta la capacidad y preparación del trabajador, ello conlleva a indicar que la calidad de servicio se encuentra en un estado regular. La alta dirección es uno de los factores clave dentro del proceso de modernización y adaptación a los nuevos cambios de una biblioteca municipal, para el caso de la provincia de Cusco, la falta de manejo de recursos económicos hace que no se de mantenimiento y actualización a la infraestructura, al material bibliográfico y otras colecciones.

Según Córdor (2019) tuvo como objetivo identificar la percepción de la calidad de servicio de las bibliotecas de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, teniendo como muestra a 197 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala Likert, teniendo como referencia el carné único de lector de la biblioteca desde 2018 a mayo del 2019. Los resultados obtenidos indican que, el 78% de los usuarios perciben la calidad de servicio como regular, mientras que el 16%, perciben que es malo y solo el 6% indica que es servicio es bueno. Siendo las más frecuentadas la biblioteca especializada y la biblioteca central en hacer uso de los diversos servicios bibliotecarios.

Una de las falencias por parte de esta biblioteca es la escasa atención personalizada para los estudiantes, pues los encargados de la biblioteca no realizan una atención integral, todo ello causa desconfianza e inseguridad en el servicio bibliotecario. La falta de equipos de cómputos actualizados y con antivirus, más la remodelación de la actual infraestructura son puntos decisivos al momento de brindar el servicio bibliotecario, es necesario mejorar la apariencia de las instalaciones de la biblioteca, dar prioridad a la atención personalizada para así lograr un lograr una mejora de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario.

Según Vela (2019) tiene como objetivo determinar la relación que existente entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la biblioteca de la unidad de postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño correlacional por las dos variables utilizadas, la muestra estuvo constituido por 128 sujetos y se recolecionó los datos mediante una encuesta y fichaje de registro y de investigación. En los resultados, se obtuvo que el 26.6% perciben dentro de un nivel bajo la calidad de servicio. En conclusión existe una relación significativa en la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, se recomienda invertir en capital humano para afianzar estos servicios.

Según Calsin (2019) en su estudio, tiene como objetivo determinar los factores que influye en la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios de la Biblioteca Central en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2018. El estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, para la recopilación de datos se realizó una encuesta virtual, en la que participaron 377 usuarios de la biblioteca central. Se concluye que el 50% de los usuarios indican que el servicio que brinda la biblioteca es regular, otro 45% perciben como servicio de calidad buena y solo el 2,4% manifiestan que el servicio es malo.

El espacio donde se brinda el servicio bibliotecario requiere de cambios y a la misma vez modernización, pues al ir cambiando la realidad de las bibliotecas, estas tienen que adecuarse a los nuevos tiempos, los usuarios de la biblioteca central manifiestan que uno de los recursos importantes es el material bibliográfico, la falta de actualización es una principal deficiencia.

Según Lizana (2010) en su investigación tiene como objetivo, establecer lineamientos para un plan de capacitación bibliotecaria. La falta de capacitación hacia los encargados de las

bibliotecas municipales sigue siendo un problema latente en la actualidad, con la creación de la escuela nacional de bibliotecarios en el año de 1944 se da pase a la fundación de escuelas profesionales en bibliotecología sin embargo la cantidad de graduados no hace frente a las diversas necesidades en cuanto a bibliotecas a nivel nacional. Se utilizó los métodos de descripción y de comparación, en la recolección de información se realizó una búsqueda profunda de todos los archivos existentes sobre capacitaciones, charlas, contenidos, duración y participantes. La mayoría de los cursos impartidos por el ente rector, trata de cómo organizar de manera básica una biblioteca, pues la rotación de personal hace que tenga inestabilidad en cuanto al recurso humano por ende solo se imparte un conocimiento básico.

Según Alejos (2003) en su estudio, plantea como objetivo determinar la situación real en que se encuentran las Bibliotecas Públicas Municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional de Callao, basado en un enfoque cuantitativo, aplicado a 34 bibliotecas públicas municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao en la que se tuvo como instrumento una encuesta con preguntas cerradas de acuerdo a la realidad de la información. Los resultados dan a conocer la preocupante situación por las que atraviesan las bibliotecas públicas municipales pues su mayor deficiencia es no contar con un presupuesto fijo que permita ofrecer un servicio de calidad, en cuanto a documentación y mobiliarios modernos y seguros siguen siendo deficientes. Dentro de la gestión bibliotecaria, estas bibliotecas no cuentan con colecciones bibliográficas actualizadas y solo brindan servicios tradicionales que no permitan ir más allá de una innovación bibliotecaria.

Al 2022 la realidad de las bibliotecas públicas municipales no ha cambiado mucho, pues la falta de presupuesto para mejorar el servicio bibliotecario a seguido manteniéndose como a comienzos de los años 2000, la falta de conocimiento por parte de las autoridades locales ha afectado la modernización, los actores principales han dado prioridad a otro tipo de obras y con la aparición de las tecnologías de información ha disminuido considerablemente la concurrencia al interior del País. Solo existe 17 bibliotecólogos en la biblioteca municipal de lima y callao, por otro lado, son encargados, más no profesionales, técnicos capacitados para cumplir el rol de bibliotecario por ende existe escasa capacitación y orientación hacia estos trabajadores. El 62.9% de estas bibliotecas ofrecen atención de lunes a viernes en turno mañana-tarde y mañana noche, cierran la atención sábados, domingos y feriados por falta de personal adicional.

2.1.2 Sobre la satisfacción de los usuarios

Según Cedeño, Cedeño y Ruíz (2019) tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca la Pontificia Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo. El enfoque cuantitativo permitió aplicar una encuesta validada y también una ficha bibliográfica a 48 estudiantes que hacen uso del servicio bibliotecario. Dentro de los resultados obtenidos se indican que la operatividad de la biblioteca es buena, pues cuenta con servicios personalizados y adecuados. Así mismo se 30 de los 48 encuestados manifiestan que la localización de la biblioteca es buena, 28 indica que el horario de atención es la indicada para las horas de estudio y por último 35 encuestados dijeron que la atención del personal bibliotecario es satisfactorio. Concluyendo que la satisfacción tiene un nivel elevado.

La importancia de contar con un profesional en bibliotecología es un factor decisivo que ayuda a mejorar cada vez el servicio bibliotecario, con su eficiencia y conocimiento en manejo de una biblioteca hace que se cumpla la política bibliotecaria. Conocer las necesidades y expectativas del usuario sobre el servicio que se brinda, contribuirá a mejorar todo lo concerniente a la biblioteca tanto espacio, material bibliográfico, servicios de internet así mismo los espacios culturales permiten tener constante interacción y comunicación entre el bibliotecólogo y el usuario de manera que el personal facilite una buena orientación, conocer la satisfacción del usuario contribuirá a planificar, organizar y mejorar el servicio según las demandas de los usuarios.

Según Vásquez y Gabalán (2019) presentan en su artículo el grado de satisfacción en la calidad de servicios realizados en la biblioteca de la Universidad Autónoma de Occidente en Colombia. En los métodos y materiales, se tiene un estudio de carácter cuantitativo en el que para su desarrollo se empleó una encuesta aplicada a unos 1485 usuarios de las bibliotecas entre los que se encuentran alumnos de pre grado, egresados y docentes en general. En base a las encuestas realizadas se tiene que, dentro de los resultados se obtiene que, en un 55% de los usuarios son alumnos de Pre grado, siendo los profesionales que no ejercen el cargo de docencia dentro de la Universidad, los que mayor concurrencia tienen dentro de este espacio informativo. Entonces es necesario ampliar los servicios que permitan potenciar capacidades y habilidades de la comunidad universitaria que oriente a la mejor provisión de servicios bibliotecarios.

Una biblioteca moderna es la que se adapta de manera rápida a los constantes cambios de tal modo que, mantiene relación con los usuarios fomentando actividades culturales que den a conocer todos los servicios que se brinda, las condiciones físicas del lugar deben ser los adecuados es por ello que, esta biblioteca tiene un correcto funcionamiento apuntando a la calidad en base a las opiniones de los usuarios, donde se brinda el servicio es el adecuado pues de ello depende un correcto funcionamiento. Definitivamente es necesario realizar encuestas periódicas que permitan recabar información acerca de la percepción de los estudiantes que hacen uso del servicio.

Según Vasquez (2019), tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios universitarios de los servicios que ofrece la biblioteca Cesar Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se aplicó el modelo LIBQUAL a un total de 384 usuarios. En los resultados se obtuvo que no existe un trato adecuado en cuanto a cortesía y amabilidad por parte de los que trabajan en la biblioteca, como también se tiene que en la dimensión biblioteca como lugar, no es adecuado para el estudio o trabajo en equipo, pues no hay comodidad en cuanto a mobiliario y por último en la dimensión de control de información tiene una adecuación negativa pues no se tiene acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busca el usuario. En conclusión es necesario poner énfasis en las dimensiones evaluadas a partir de los resultados que nos brinda el modelo Libqual para mejorar el servicio que se brinda.

Según Garrido (2017) en su investigación tuvo como objetivo identificar y describir las características de la biblioteca municipal de archena en los periodos de 2015 y 2017. En la metodología se aplicó un enfoque cuantitativo, debido a que se realizó un cuestionario a los usuarios de la región de Murcia con un total de 13 preguntas cerradas y una abierta. Teniendo como resultados la aplicación de dicho cuestionario en dos tiempos, así mismo la población con mayor frecuencia en el uso de los servicios de la biblioteca municipal oscilan entre los 14 y 20 años de edad y el servicio que predomina es el de consulta en sala seguido del préstamo a domicilio. Dentro de los resultados la escasez de actividades culturales y la ausencia de conectividad a las redes para reducirla brecha digital hace que se encuentre en una situación preocupante, por ello es de importancia realizar campañas de concientización social y política hacia la ciudadanía para mantener y mejorar los servicios que brindan.

Según Casado (2017), brinda información acerca de los servicios que ofrece las bibliotecas municipales de Huesca, el objetivo del estudio fue conocer la imagen y el significado que tienen las bibliotecas de Huesca para los usuarios y no usuarios. Este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, en la que se aplicó cuestionario en formato de escala Likert a usuarios adultos siendo estos considerados mayores a 14 años de edad, es así que el número de usuarios adultos ascendió a 387. Los resultados obtenidos nos muestran que los usuarios destacan la participación por parte del personal bibliotecario, mientras que se encuentran insatisfechos con la infraestructura de las bibliotecas, pues posee un espacio reducido y no brinda facilidades para el estudio, por otro los servicios más conocidos en el ayuntamiento de Huesca en el préstamo de libro electrónicos utilizando la tarjeta cultural. En conclusión es necesario optimizar la conexión WIFI y seguir adaptándose a las tecnologías de información ya que es una herramienta de uso frecuente en los usuarios en la red de bibliotecas municipales de Huesca.

Según Lázaro, López y Herrera (2018) tuvo como objetivo dar a conocer qué dimensión o dimensiones de entre las del valor afectivo, la biblioteca como espacio y el control de la información son más importantes para las personas usuarias en base a los valores observados dados por las mismas y el nivel de adecuación. Teniendo un enfoque cuantitativo se aplicó la encuesta del modelo Libqual a 265 usuarios en la biblioteca pública de Jovellanos. Teniendo como resultados que la dimensión mejor valorada fue la del valor afectivo del servicio y la menos valorada la biblioteca como espacio.

La evaluación en las bibliotecas permite realizar un diagnóstico de cómo es a como quisiera llegar a ser un espacio cultural, dentro de las dimensiones la del personal es considerado importante debido a que si son capacitados pueden generar condiciones de confianza y trato profesional para poner al usuario en el centro de atención ya que en base a ello podrán mejorar todo lo que concierne al servicio bibliotecario y proyectar planes estratégicos a futuro.

Según Díaz (2017) tuvo como objetivo buscar diferencias entre el grado de satisfacción de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Montemorelos. Este estudio corresponde a un enfoque cuantitativo transversal, la muestra conformada por 295 empleados y estudiantes que utilizan con frecuencia el servicio bibliotecario se utilizó 47 criterios dentro de los que se consideraron 03 dimensiones: personal de la biblioteca, servicios generales y la

instalación de la biblioteca, teniendo una escala tipo likert que va desde 01 que es totalmente insatisfecho, 02 muy insatisfecho, 03 algo insatisfecho, 04 indeciso, 05 algo satisfecho, 06 muy satisfecho y 07 totalmente satisfecho. Dentro de los resultados se tiene que, el 93.9% eran estudiantes y el 6.1% eran empleados, en la que indican que están entre algo satisfechos y muy satisfechos en la atención que brinda. Así mismo se indica que no existe diferencia respecto al grado de satisfacción de los servicios con el tipo de usuario que asiste a las instalaciones bibliotecarias.

La importancia de evaluar el servicio que se ofrece radica en los nuevos servicios que se pueden brindar teniendo como antecedente la exigencia de los usuarios, pues la finalidad de una biblioteca pública es garantizar un servicio de excelencia, atención personalizada tanto para profesores, estudiantes y los empleados de dicha institución. Las capacitaciones constantes permiten desarrollar e integrar de mejor manera los roles dentro de la biblioteca, esto significa que la biblioteca esta direccionándose hacia la calidad total del servicio.

Por otro lado Recio, López, y Romo (2015), en su estudio se tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicios bibliotecarios basado en la satisfacción de los usuarios del CIA de la UAMZM de Rioverde. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 292 estudiantes a quienes se les aplicó la encuesta del modelo Libqual. Los resultados demuestran que la calidad de servicio tiene valores negativos al verificar la diferencia entre lo observado y lo deseado. Cabe indicar que existe superioridad negativa del servicio en la dimensión de acceso a la información donde la brecha es mayor.

La percepción de los usuarios a partir de la satisfacción adquiere gran relevancia, pues a partir de ello se puede reestructurar la funcionalidad de la biblioteca, es transcendental que el personal de la biblioteca conozca el propósito de entrega del servicio, mantener comunicación con los usuarios para entender a qué material desea acceder. Las dimensiones evaluadas muestran que el acceso a la información y compromiso del personal no adecuadas. Sin embargo, la biblioteca como espacio se destaca como la dimensión mejor valorada.

Según Nuñez (2015) se planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra con el servicio que ofrece la Biblioteca Central. Este estudio tuvo un enfoque mixto de diseño de tipo no

experimental. En la recolección de información se utilizó la encuesta y una ficha de observación, empleando el modelo Libqual aplicado a 365 usuarios según el tramo de horarios en las que asisten a la biblioteca central. Los resultados muestran que los estudiantes tienen una percepción buena respecto al personal bibliotecario, la valoración media del nivel del servicio observado se encuentra en un nivel mínimo aceptable. Por otro lado, manifiestan que el ambiente bibliotecario debe mejorar, así mismo la infraestructura y la biblioteca como lugar deben innovarse para brindar un óptimo servicio bibliotecario.

De acuerdo con Barrionuevo (2012), manifiesta que los productos o también llamados servicios deben responder al objetivo con el que fue creado, así mismo nos indica la importancia de la evaluación a los usuarios en bibliotecas públicas, dicho estudio tuvo como objetivo describir el cuadro de situación de las bibliotecas públicas del Noroeste de conurbano bonaerense en cuanto a cómo evalúan el nivel de satisfacción de los usuarios. El método utilizado es el enfoque mixto al aplicar dentro los instrumentos de recolección de datos, un cuestionario y una entrevista no estructurada dirigida a los responsables de las bibliotecas siendo un total de 10 bibliotecas. Dentro de los resultados se tiene que no se realiza evaluaciones periódicas a los usuarios y eso trae un riesgo del alejamiento de los usuarios pues los servicios que brinda es bajo y no alcanza a las expectativas deseadas de los mismos, en cuanto al recurso humano especializado es escaso, pues son voluntarios los que en mayor cantidad hacen la labor de bibliotecarios.

Según Herrera-Viedma et al., (2010) en su estudio toma como punto central la calidad como herramienta fundamental para lograr un alto nivel de satisfacción en los usuarios, bajo la perspectiva de que una biblioteca será de calidad en la medida que responda a las necesidades de sus usuarios. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, en la que se aplicó la encuesta del modelo Libqual a bibliotecas de México, Argentina y España. En los resultados del valor afectivo del servicio muestra una adecuación del 0.63, en la dimensión biblioteca como lugar se tiene un 0.33 y en control de información se cuenta con una adecuación positiva del 0.46. También se analizó la superioridad de las 03 dimensiones dentro de las que se tiene como resultado que, ninguna de las bibliotecas obtuvo niveles de superioridad. En conclusión, al no tener superioridad en los servicios bibliotecarios se tiene como indicador que las bibliotecas no brindan un servicio de calidad.

2.1.3 Sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Para Barrera (2019), la finalidad de su estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El enfoque de la investigación es cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 245 estudiantes de Pre Grado, en la técnica de recolección de datos se utilizaron las encuestas del modelo Libqual y el modelo ACSI, que ayudaron a medir las variables de investigación teniendo en cuenta la valoración de escala Likert para evaluar los servicios bibliotecarios. En los resultados se obtuvo que existe una relación significativa entre ambas variables de investigación habiéndose obtenido un nivel de significancia de 0.000 y un grado de correlación positiva alta de 0,738.

En la investigación de Mamani (2019), tuvo como objetivo analizar los estándares de calidad para bibliotecas universitarias en la dimensión gestión del servicio, verificar su cumplimiento y determinar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas centrales. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, el nivel de investigación es explicativo. La técnica empleada para la investigación fue la guía de observación y la encuesta del modelo Libqual aplicado a 384 usuarios en donde se tiene como resultados que, la calidad de servicio y la satisfacción se encuentran en un nivel regular, es necesario capacitar a los auxiliares de las bibliotecas para brindar un servicio personalizado a los usuarios de las diferentes escuelas profesionales, además de ello es también ampliar los servicios y proporcionar material actualizado de acuerdo a las necesidades para asegurar su sostenibilidad.

Para Carranza (2018), su estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los estándares de calidad de la biblioteca central de la USMP y el grado de satisfacción de los alumnos de estudios generales en la sede Santa Anita. La importancia en realizar dichos estudios ha ido incrementándose con el tiempo, es necesario evaluar el servicio bibliotecario para cumplir con las expectativas de los estudiantes. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, corresponde a un enfoque cuantitativo pues se aplicó un cuestionario tipo Likert compuesta por 18 preguntas en las que se enfocó básicamente a conocer la percepción del usuario en la utilidad de la colección en formato impresa y digital, como también la efectividad en la atención del personal bibliotecario y la infraestructura y

mobiliario en donde se accede al servicio a 301 estudiantes que cursaban el segundo semestre 2018 – II. En los resultados se obtuvo un valor del coeficiente correlacional de 0.949 mayor de 0.2, es así que se comprueba que existe correlación positiva entre las variables de estándares de calidad y grado de satisfacción de la biblioteca central de la USMP.

Según Palacios (2014), tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de la facultad de derecho de la USMP. La metodología empleada es de tipo descriptiva, analítico en donde se analizaron las debilidades y fortalezas de los recursos de información y servicios que se brindan. Al mismo tiempo, la muestra estuvo conformada por 194 usuarios, entre ellos 181 alumnos de pregrado y 13 docentes de la facultad de derecho. En cuanto a los instrumentos, se aplicó el modelo de autoevaluación EFMQ para la evaluación de la calidad de la biblioteca, en base a 09 criterios y 32 sub criterios, así mismo el modelo Libqual ayudará a medir la satisfacción de los usuarios desde la percepción de los usuarios. Como resultado general se tuvo que, la biblioteca debe poner mayor énfasis en mejorar la atención en cuanto al trato del personal, capacitarlos de manera continua, igualmente en la biblioteca como lugar es necesario renovar los espacios en sala de lectura para la comodidad de los usuarios de la facultad de Derecho de la USMP.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad de servicio: definición, importancia y norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público

La calidad de servicio es entendida como la proximidad entre el servicio percibido y el servicio deseado, el cliente percibe el grado en que sus necesidades y expectativas se ven atendidas en un determinado tiempo, de allí se parte que, la atención debe estar asociada a la diversidad de los clientes que existen, esto beneficiará a la empresa, ya que al adoptar una nueva estrategia para brindar un servicio de calidad, se estaría satisfaciendo la necesidad del usuario y/o cliente (Camisón et al., 2016).

Por otro lado, la calidad de servicio se define bajo el supuesto que, tanto los miembros de la empresa como todos los aspectos de la organización deben trabajar de manera conjunta y continua para alcanzar los objetivos a mediano o largo plazo. Mediante las actividades

desarrolladas para satisfacer las necesidades, todos deben implicarse para alcanzar un calificativo positivo con el producto que se brinda a los clientes (Mora, 2011).

El fundamento del concepto de calidad nació en la industria armamentística durante la segunda guerra mundial, después de ello se aplicó al mundo industrial; es así que abarca generalmente dos conceptos entre los cuales tenemos el cumplimiento de unas especificaciones de acuerdo con alguna norma, por otro lado es la adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades de los usuarios para que éstos generen satisfacción (Arias, 2013).

Es definido como la amplitud de la diferencia o discrepancia que existe entre las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, lo que permite analizar la adaptación consistente entre lo que desea el cliente y lo que se le brinda como servicio. Conocer las expectativas permitirá transformar en realidad lo que necesita, convirtiéndose así en uno de los factores importantes para lograr la satisfacción del cliente (Parasuraman et al., 1988).

También la calidad de servicio depende sustancialmente de las capacidades técnicas y profesionales de quienes brindan el servicio, el desempeño de los empleados determinará en gran medida la satisfacción de los clientes, por ende es necesario considerar dentro de la organización capacitaciones que permitan obtener un mejor desenvolvimiento al momento de brindar un servicio al cliente (Arias, 2013).

Los constantes cambios en el mundo del mercado competitivo han trasladado la definición de la calidad de servicio a una nueva forma de optimizar los recursos disponibles para mantener y mejorar sus actividades, en donde la calidad va ligada a lograr la satisfacción de los clientes dentro de las organizaciones de los diferentes rubros a nivel mundial (Morales & Hernández, 2019).

El término calidad está muy presente en el día a día, hablamos de calidad de las empresas, de la calidad de enseñanza, calidad de productos o también calidad de vida. La idea es determinar el grado de satisfacción que se da a raíz de dicha calidad (Cuchillo, 2018). Es definido como la totalidad de los rasgos, característica y demás de un producto o servicio que se sustente en su habilidad para satisfacer las necesidades implícitas o establecidas (Carro & González, 2018).

La calidad está relacionado con la organización que tiene una entidad, pues en la medida en que sus bienes y servicios satisfagan las necesidades y expectativas de las personas se puede manifestar que el servicio percibido es de calidad.

2.2.1.1 Importancia de la calidad. Particularmente, la calidad afecta de 04 maneras a una organización dentro de las cuales tenemos:

- Costos y participación del mercado: cuando se tiene un servicio de buena calidad, este adquiere mayor participación en el mercado y disminución de fallas, retroceso que afecten al normal funcionamiento de este servicio.
- Prestigio de la organización: dentro de esta manera, nos da a conocer que la calidad surgirá a través de las percepciones que los clientes vayan a tener sobre el producto, se tiene en cuenta que los empleados guardan relación con los proveedores.
- Responsabilidad de los productos: el servicio que se brinda debe estar elaborado y diseñado de manera correcta, si por el contrario esto no se da, la organización correrá con arreglos y pérdidas que puedan suscitarse.
- Implicaciones internacionales: se ha visto en los últimos tiempos la era de la modernización es así que esto influye en la necesidad de hacer uso de las tecnologías para así mejorar y cumplir con las expectativas de calidad y precio.

Entonces es determinante poder tomar en cuenta la importancia de la calidad para poder alcanzar y superar la expectativa del usuario (Carro & González, 2018).

2.2.1.2 Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público

Dentro del marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se reconoce la importancia de contar con una herramienta que permita mejorar los servicios que se brindan en las entidades públicas del estado. Considerando que la calidad es la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes hacen uso de los diferentes bienes y servicios en el Perú. La presente norma enmarca que es indispensable ofrecer un trato profesional durante la atención e información de calidad dentro de lo establecido en la presente política (PCM, 2019).

Mediante Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, se aprueba la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, con la finalidad de autoevaluar los bienes y servicios que se brindan en las entidades públicas, mediante 06 componentes:

- **Componente 01: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios**
Sirve para definir los medios y métodos que permiten recoger las diferentes informaciones, así mismo se constatará si, la entidad conoce las características de los usuarios que acceden al servicio.
- **Componente 02: Identificar el valor del servicio**
Este componente ayudará a analizar las oportunidades del entorno en beneficio de los usuarios para constatar si el servicio es entregado de manera segmentada.
- **Componente 03: Fortalecer el servicio**
Mediante dicho componente se propondrá la adaptación del servicio a la política nacional de cultura al 2030, pues asegurar la provisión de bienes y servicios es fundamental para los usuarios.
- **Componente 04: Medición y análisis de la calidad de servicio**
Este componente permite determinar oportunidades de mejora, teniendo como base el nivel de satisfacción por parte de los usuarios que forman parte y acceden al servicio.
- **Componente 05: Liderazgo y compromiso de la alta dirección**
Reducir las brechas en los servicios que brindan las entidades es clave para que la organización promueva el fortalecimiento de sus servicios.
- **Componente 06: Cultura de calidad en el servicio de los usuarios**
Permite identificar las falencias que se están teniendo dentro de la entidad pública, a fin de realizar acciones de cambio en la calidad de bienes y servicios.

2.2.2 Satisfacción del usuario: definición, importancia, niveles y modelo Libqual

La satisfacción del usuario es un término que se ha ido adaptando a diferentes realidades entre las organizaciones. Se presentan 03 elementos que consecutivamente guardan relación con dicho término, primero se efectúa la evaluación para que seguido de ello se aplique la calidad y se obtenga la satisfacción del usuario. La satisfacción es el resultado que toda organización desea alcanzar, por consiguiente, se desea que la satisfacción dependa de la

calidad de servicio pues se tendrá como premisa cumplir las expectativas y necesidades del propio usuario, mejorando los servicios que brindan (Rey, 2000).

La satisfacción del usuario y /o cliente, es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o excedan a las necesidades y expectativas del mismo (Arias, 2013).

2.2.2.1 Importancia de la satisfacción. Permite adoptar nuevas medidas para la provisión de servicios en bibliotecas públicas municipales, pues la satisfacción puede afectar al comportamiento del usuario positiva o negativamente.

2.2.2.2 Niveles de satisfacción

- Esto se realiza después de haber adquirido el bien o servicio, pues los usuarios experimentan cada uno de estos tres niveles:
- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del bien o servicio no alcanza las expectativas del usuario.
- Satisfacción: se produce cuando el usuario percibe el bien o servicio cumplieron sus expectativas.
- Complacencia: se produce cuando las expectativas del usuario sobre el bien o servicio que le brindaron fueron excedidas (Millones, 2010).

2.2.2.3 Modelo Libqual. Este modelo sirvió para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas, mediante este se detecta la calidad de servicio a partir de las percepciones de los usuarios. Está basado en las teorías de evaluación de calidad aplicadas al mundo empresarial y a las organizaciones. Una de las grandes ventajas de este modelo es que permite localizar las buenas prácticas para realizar evaluación comparativa que permiten mejorar el servicio (Herrera, López, & Ávila, 2008).

Los objetivos de Libqual son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como servicios de calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.

- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Además, el modelo Libqual consta de 03 dimensiones, las que se encuentran de la siguiente manera:

- Valor afectivo al servicio: permite captar las percepciones de los usuarios sobre sus interacciones con el personal bibliotecario.
- Biblioteca como espacio: permite registrar las percepciones sobre los diferentes espacios del edificio destinados para el estudio o trabajo de los usuarios.
- Control de la información: recaba datos sobre las percepciones de los usuarios respecto a la utilidad de los recursos de información.

2.2.3 Calidad de servicio y su relación con la satisfacción

Para evaluar de manera óptima la calidad en un determinado servicio, es necesario conocer las necesidades de los clientes o usuarios según el rubro al que se dedique una empresa, pues de este modo se podrá medir la satisfacción, lo cual es complejo ya que depende de factores externos tales como su estado de ánimo al momento de recibir el servicio, esto puede variar pues las percepciones de las personas se encuentran en constante cambio, Ahora bien resulta complejo relacionar la calidad de servicio con la satisfacción pues existen casos en los que lograr con este propósito depende de la organización de la empresa y conlleva a un estudio más profundo teniendo en cuenta la calidad funcional y técnica, en donde la primera nos indica el proceso de cómo se ofrece el servicio y la segunda, el resultado del servicio ofrecido (Mora, 2011).

2.2.4 Biblioteca pública y municipal: definición, importancia, finalidad y rol

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de información de datos y de conocimientos, pues presta sus servicios en base a la igualdad de acceso de todas las personas, ello no depende de las edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o condición social. Además este servicio debe contar con materiales ordinarios, por ejemplo, deficientes físicos y mentales, minorías lingüísticas y otros (UNESCO, 1994).

La biblioteca pública es una organización establecida y apoyada en la mayoría de casos por un organismo local y/o central, que a su vez están autorizadas para actuar dentro de este ámbito. Es así que mediante este espacio público, todos sus habitantes pueden acceder y ser parte del servicio que se brinda sin discriminación por raza o sexo, pues de tal manera se busca fomentar la lectura y brindar apoyo a la educación formal y el autoaprendizaje (Ley, 2014).

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Pues estas existen en un sinnúmero de sociedades, en diferentes culturas y fases de desarrollo diferentes. A pesar de la variedad existente la biblioteca pública es una organización establecida, financiada y respaldada por la comunidad, ya sea por un conducto de una autoridad regional o local, esto depende a la jurisdicción en la que se encuentra dicha sociedad. La biblioteca como tal brinda acceso al conocimiento y a la información para que así esté a disposición de todos los miembros de una comunidad (IFLA, 2001).

Las bibliotecas públicas municipales es un tipo de biblioteca que ofrece servicios diversificados, teniendo como base información contenida en documentos, revistas y otros, organizados de manera adecuada, convirtiéndose en el soporte informático del público en general, cuya gestión administrativa y presupuestal se encuentra bajo la responsabilidad de las municipalidades en su jurisdicción (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2020).

2.2.4.1 Importancia de las bibliotecas públicas municipales. Estas son las que brindan el acceso a la cultura a todos los ciudadanos de una localidad, es uno de los factores de inclusión social pues la información que se brinda es para todos. Ayuda a erradicar la pobreza puesto que hace que las capacidades de los niños puedan desarrollarse, es importante fomentar la lectura para garantizar la educación. Es una herramienta indispensable pues ayudará al progreso de un determinado lugar (García, Martín, & Monje, 2004).

En países como España, las bibliotecas públicas municipales constituyen el único espacio abierto a la cultura, en donde el usuario puede libremente informarse y enriquecer sus conocimientos de forma amplia. Esto fomenta un mejor desarrollo cultural y social (Ortiz, 2005).

2.2.4.2 Finalidad de la biblioteca pública

- Facilitar material educativo que permita lo siguiente:
- Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
- Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles;
- Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes
- Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes, las innovaciones y los logros científicos;
- Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer a la diversidad cultural;
- Prestar apoyo a la tradición oral;
- Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
- Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
- Prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.

2.2.4.3 Rol de las bibliotecas públicas municipales. Las tecnologías de información facilitan a que la biblioteca pública pueda actuar como distribuidora de la información, pues esta debe participar activamente en las políticas locales de información, de manera que se pueda abrir posibilidades en el campo de la coordinación y asesoramiento en cuestiones documentales (Omella, 2003).

2.2.5 La figura del bibliotecario: capacidad y responsabilidad

Los bibliotecarios, son el elemento crucial del cual depende la biblioteca pública pues este es quien llevara a cabo las funciones que se le confiere. Es considerado el más costoso de los recursos porque corresponde a su condición humana, si hay una adecuada gestión respecto a los recursos humanos y a la capacitación de la misma se producirá un personal efectivo que realice las tareas y funciones de la manera más adecuada, así mismo su

eficiencia y eficacia hará conocer las necesidades que tengan los usuarios. Por lo tanto, el bibliotecario juega un rol importante dentro de la biblioteca, pues si carece de capacidad y de conocimiento, la biblioteca pública tendrá un lugar secundario o marginal dentro de la sociedad (Cuchillo, 2018).

2.2.5.1 Capacidad del personal bibliotecario. La biblioteca pública presta servicios a todos los miembros de la comunidad, cuyas necesidades son variadas a la misma vez cambiantes, es por ello que el personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades que conlleven a que este pueda ser sociable y tenga también conciencia social, es importante resaltar que debe contar con la capacidad de trabajar en equipo para así generar productividad en este espacio. Las aptitudes y cualidades que debe tener un personal de una biblioteca pública se define de la siguiente manera:

- Capacidad de comprender las necesidades de los usuarios
- Capacidad de comunicarse positivamente con otras personas
- Capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad
- Conocimiento del material que constituye el acervo de la biblioteca y el modo de acceder a él
- Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación

Mediante la capacidad del personal bibliotecario se podrá desarrollar una adecuada calidad de servicio que favorecerá a la entidad pública (IFLA, 2001).

2.2.5.2 Responsabilidad del personal bibliotecario. El adecuado funcionamiento de una biblioteca debe ser un esfuerzo colectivo en una estrecha relación de colaboración entre los miembros del personal, pues cada quien cumple una función en específica, cabe resaltar que no es necesario que exista un bibliotecario titulado en cada biblioteca, pues estas dependen del tamaño y los recursos con los que cuenta dicho espacio, a su vez el horario en los que prestan la atención, no son los mismos y en muchos casos son limitados. Entonces la supervisión debe estar a cargo de un empleado calificado (IFLA, 2001).

2.2.6 Base legal de las bibliotecas públicas municipales en el Perú

- Constitución Política del Perú – 1993
En el Art. 2° “Toda persona tiene derecho a:
Inciso 8) A la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica, así como la propiedad sobre dichas creaciones y a su producto. El estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión”
- Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado y su modificatoria (29 de enero del 2002)
En el Art. 4° “Establece que el estado debe estar al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, desconcentrado y descentralizado, transparente en su gestión, con servidores públicos capacitados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrados”
- Ley N°30570, Ley general de la Biblioteca Nacional del Perú (12 de mayo del 2017)
Mediante esta ley se establecen las normas básicas y los lineamientos generales para el funcionamiento de la biblioteca nacional del Perú,
- Mediante decreto supremo N°010-2017-MC, se aprueba el reglamento de la ley N°30570, que establece que la Biblioteca Nacional del Perú es el ente rector del Sistema Nacional de bibliotecas, adscrito al Ministerio de Cultura.
- Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas (04 de junio del 2013)
En el Art. 1° “Considerado un instrumento de gestión pública para el establecimiento de estándares de calidad, eficacia y eficiencia durante la prestación de los servicios brindados a la ciudadanía por las bibliotecas a cargo del estado”.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (03 de mayo del 2003)
En el Art. 82° “Educación, ciencia, tecnología, innovación tecnológica, cultura, deportes y recreación”
Inciso 11° Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados.
Inciso 20° Promover la consolidación de una cultura de ciudadanía democrática y fortalecer la identidad cultural de la población campesina, nativa y afroperuana.
- Resolución Jefatural N° 145-2019-BNP (21 de noviembre del 2019)
Se aprueba las “Disposiciones para la creación y funcionamiento de Redes de Bibliotecas Públicas Municipales” para conservar su autonomía.

2.2.7 Políticas bibliotecarias en el Perú

2.2.7.1 Reconocimiento no dinerario “Jorge Basadre Grohmann”. Dentro del marco de la ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú y mediante Resolución Jefatural N° 123-2018-BNP, en fecha del 17 de agosto del 2018 y su modificatoria en la Resolución Jefatural N° 062-2020-bnp, en fecha 19 de mayo del 2020, se crea el reconocimiento no dinerario “Jorge Basadre Grohmann”, el cual tiene como objetivo valorar la labor que realizan los encargados de las bibliotecas públicas municipales. Mediante la dirección de desarrollo de políticas bibliotecarias, se elabora categorías y criterios para ser reconocido por el trabajo que realiza día a día. Cabe precisar, que dicho reconocimiento es entregado cada 28 de agosto de cada año (Biblioteca Nacional del Perú, 2021).

2.2.7.2 Criterios orientadores para el reinicio del servicio de atención en bibliotecas públicas en el contexto del COVID-19. Mediante R.D. N°02-2020-BNP-J-DDPB, de fecha 26 de mayo del 2020, se establece e implementa medidas que permitan brindar un servicio bibliotecario de manera remota, tomando en cuenta las disposiciones del gobierno central para salvaguardar la salud de los servidores públicos y usuarios en general. Es por ello que se comenzó a ampliar la cobertura de los servicios bibliotecarios que ayuden y promuevan la lectura en casa, que permitieron posteriormente la adaptación y reinicio progresivo de las actividades en las bibliotecas públicas municipales a nivel nacional (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2020).

2.2.7.3 Guía para la organización técnica del material bibliográfico documental de las bibliotecas públicas municipales. Mediante R.D. N°000005-2020-BNP-J-DDPB, de fecha 30 de diciembre de 2020, se establece pautas para una organización efectiva del material bibliográfico documental en las bibliotecas públicas municipales, con el propósito de brindar servicios de calidad a la ciudadanía en general. Los procesos son secuencias a seguir según actividades a realizarse, ello con motivo de contar con colecciones que respondan a las necesidades de los diferentes usuarios. Estos procesos son: la selección, adquisición, registro e ingreso, catalogación, clasificación, indización y los procesos complementarios (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2020).

2.2.7.4 Recomendaciones para la creación de una biblioteca pública municipal.

Mediante R.D. N°000008-2021-BNP-J-DDPB, de fecha 10 de junio del 2021, se brinda un instrumento de gestión que facilite el ejercicio del derecho al acceso universal de información científica y cultural de los ciudadanos. Creando e implementando bibliotecas públicas municipales dentro del marco del Sistema Nacional de Bibliotecas en favor de los gobiernos provinciales y distritales. Contando con apoyo de diferentes instituciones públicas y privadas para mejorar la calidad de vida de sus habitantes (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2021).

2.2.7.5 Guía para la aprobación y desarrollo del plan de implementación y gestión de bibliotecas.

Mediante R.D. N°000014-2021-BNP-J-DDPB, de fecha 04 de agosto del 2021, la presente guía tiene por objetivo instaurar pautas para que las municipalidades provinciales y distritales puedan seguir de manera correcta los pasos para una correcta elaboración del “Plan de Implementación y Gestión de Bibliotecas 2021-2024” propuesto en coordinación con la BNP. Siguiendo 5 etapas durante el tiempo de 4 años. Teniendo el compromiso de las oficinas competentes y las autoridades locales, pues son los que representan a la entidad (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2021).

2.2.7.6 Plan de capacitación para la formación laboral de los operadores del Sistema Nacional de Bibliotecas.

Mediante R.D. N° 000001-2022-BNP-J-DDPB, de fecha 04 de febrero del 2022, se establece los lineamientos y pautas para el desarrollo de capacidades, competencias y habilidades de los servidores públicos que laboran en la gestión bibliotecaria en una determinada entidad pública para mejorar el desempeño y llegar al usuario que asiste a las diferentes bibliotecas públicas municipales. Se busca potenciar el rol e intermediación directa con los usuarios, gestionando material bibliográfico que conlleve a un mejor servicio bibliotecario. Las capacitaciones permanentes son un factor importante ya que determina la importancia que se le da a la biblioteca como institución democrática (Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias, 2022).

2.2.8 Política Nacional de Cultura al 2030

Dentro de la Política Nacional de Cultura al 2030, se cuenta con diversas áreas programáticas, las mismas que se encuentran bajo un rango de ley. Una de ellas es, el área programática de Gestión Cultural e industrias culturales, dentro de las que se considera la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Así mismo, dentro de la PNC se encuentra los derechos culturales, que se componen del acceso, contribución y participación a la vida cultural, que nos permite acceder y fortalecer los servicios educativos que brinda cada biblioteca pública municipal. Sin embargo es necesario que el ejercicio de estos derechos se vea promovidos por las autoridades locales, gestionando un estado pluricultural, que genere confianza entre los habitantes, aprovechando sosteniblemente los recursos que se tiene. Actualmente las cifras son alertantes pues al 2018 la participación en servicios culturales según entorno urbano, es en un 6.5% cifra en la que acceden a una biblioteca o sala de lectura, teniendo así como brecha un 93.5% (Ministerio de Cultura, 2021).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Eficiencia

Muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable, que además aporte a la empresa y conlleve al cumplimiento de objetivos (Nicuesa, 2014). Para medir la eficiencia es conveniente reducir procesos administrativos sin afectar la calidad y el nivel de vida de los servidores públicos, teniendo así como resultado efectividad y competitividad en una organización (Rodríguez & García, 2012).

2.3.2 Municipalidad

Es considerada como un Órgano de Gobierno Local, pues tiene asignado básicamente la administración de los servicios públicos, dentro de ello el desarrollo urbano y rural para satisfacer las necesidades de una determinada población, es así que se encuentran reguladas por las normas expedidas por el gobierno central. Existen tres tipos de municipalidad dentro de las cuales están las provinciales, distritales y la de los centros poblados, estos últimos son creados bajo una ordenanza municipal y ejercen funciones delegadas. Por otro lado,

municipalidad tiene personería jurídica que promueve el desarrollo de su ámbito, compuesto por órganos de gobierno y dirección (García, 2022).

2.3.3 Necesidad

Las necesidades se dan de acuerdo al comportamiento de las personas, además se dice que estas se encuentran en constante cambio pues a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades estas cambian y surgen otras, dentro de la clasificación de Maslow se tiene categorías de necesidades, las fisiológicas, de seguridad, de amor y pertinencia, de estima y de auto-realización, siendo la primera de más bajo nivel (Quintero, 2011). Así mismo la necesidad es todo aquello que se vuelve una causa infalible, un efecto determinado, que no puede ignorarse o ejercer resistencia (Gómez, 2022).

2.3.4 Organización

La organización es un sistema que permite tener una utilización adecuada de los recursos que se tiene, la característica que posee es de carácter continuo, un medio a través del cual se establece de manera adecuada para el logro de objetivos, suministra métodos que permiten contar con métodos estratégicos para desempeñar diferentes actividades eficientemente y por último reduce la duplicidad de esfuerzos por parte de quienes la componen (Taylor, 1978). También la organización es una condición necesaria en cualquier actividad a nivel institucional o empresarial pues implican un orden para la consecución de metas u objetivos de manera satisfactoria (Ucha, 2009).

2.3.5 Política bibliotecaria

Es un conjunto de decisiones que enmarcan al estado como intermediador en los principios biblioteconómicos, pues mediante esta se logra conseguir un equilibrio entre el derecho que le corresponde a un ciudadano de tener acceso a la información y el estado se encuentra en la obligación de satisfacer dicha necesidad informativa, actuando a través de sus diferentes niveles de organización, coadyuvando a garantizar el acceso universal del conocimiento (García, 2003).

2.3.6 Servicio Público

A principios del siglo XX, la noción del servicio público adoptó una nueva manera de brindar servicios rigiéndose bajo un mismo ordenamiento legales, pues es empleada a diferentes contextos, sin embargo se entiende que es una acción ejercida por servidores públicos, bajo algunas particularidades, una de ellas es estar al servicio del ciudadano según las diferentes necesidades que adopten al momento de realizar algún trámite de acuerdo a sus intereses, también nos indica que la autoridad administrativa es la única competente para conocer y organizar los procesos dentro de su jurisdicción (Fernández, 2016).

2.3.7 Usuario

Es el individuo que utiliza o trabaja con algún dispositivo o que usa algún servicio en particular (Bembibre, 2019). También se hace mención que es la persona que utiliza algún objeto o servicio, ya sea en el ámbito público o privado, también es considerado como la razón de ser de cualquier servicio que sea ofrecido en cualquier tipo de espacio, Existen tipologías de usuarios, entre ellas se tiene al usuario principiante, intermedio y avanzado, por ende se debe brindar un servicio personalizado según su clasificación (Hurtado & Fenández, 2015).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 *Hipótesis general*

- La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020.

2.4.2 *Hipótesis específicas*

- Las bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno presentan predominantemente una calidad baja, según los criterios de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.
- La satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales en la región Puno 2020, es predominantemente bajo (más del 50%).
- Existe una correlación positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. A mayor calidad mayor será la satisfacción de los usuarios.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Variable de investigación “Calidad de Servicio”

Variable	Dimensión	Indicadores	Preg.	
Calidad de Servicio	Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	- Identificación de usuarios que acceden al servicio bibliotecario	4.1	
		- Medios que permitan conocer y recoger expectativas y necesidades de los usuarios	4.2– 4.3	
		- Análisis de información recabada	4.4	
	Identificar el valor del servicio		- Cubre las necesidades y expectativas de los usuarios	4.5
			- Conocimiento de la labor que realiza	4.6
			- Segmentación en entrega de servicio	4.7
			- Mecanismos de entrega del servicio	4.8
			- Identificación en oportunidades del entorno	4.9
	Fortalecer el servicio		- Alineación en la estructura organizacional	4.10
			- Políticas que brindan soporte a la entrega del servicio bibliotecario	4.11
- Programas de capacitación			4.12	
- Evaluación y mejoramiento de desempeño laboral			4.13	
- Identificación de canales de entrega y comunicación			4.14 – 4.15	
- Diseño y caracterización de los procesos actuales en bibliotecas			4.16	
- Identificación de deficiencias			4.17	
- Plan de mejora para resolver deficiencias			4.18	
- Implementación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo			4.19	
Medición y análisis de la calidad de servicio		- Herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios	4.20	
		- Conformidad en el servicio bibliotecario	4.21	
		- Personal capacitado para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios	4.22	
		- Mediciones periódicas sobre satisfacción de los usuarios	4.23	
		- Realización de mejoras en cuanto al servicio bibliotecario	4.24	
Liderazgo y compromiso de la alta dirección		- Promoción y fortalecimiento en los espacios del servicio bibliotecario	4.25	
		- Promueve condiciones para la medición de la satisfacción de los usuarios	4.26	
		- Comunica logros de mejora	4.27	
		- Cultura de calidad de servicio	4.28	
		- Incorporación de materia sobre la calidad de servicio bibliotecario	4.29	

	Cultura de calidad de servicio en los usuarios	- Programas de formación en cultura de calidad de servicio	4.30
		- Realización de iniciativas en círculos de mejora	4.31
		- Nivel de desarrollo en la cultura de calidad	4.32

Nota. Escala ordinal del (0-3).

Variable	Dimensión	Indicadores	Preg.
	Datos generales del bibliotecario	- Sexo del responsable	1.1
		- Edad del responsable	1.2
		- Profesión u ocupación	1.3
		- Condición laboral	1.4
		- Tiempo de servicios (en años)	1.5
	Datos sobre el espacio bibliotecario	- Aforo	2.1 – 2.2
		- Espacio infantil	2.3
		- Material bibliográfico	2.4
		- Computadoras	2.5
		- Internet y/o wifi	2.6
	Datos sobre el turno, horario y días de atención	- Turno de atención	3.1
		- Horario de atención	3.1.A
		- Días de atención	3.2

Nota. Escala Nominal, Razón y Ordinal.

Tabla 2*Variable de investigación "Satisfacción"*

Variable	Dimensión	Indicadores	Pregunta
Satisfacción sobre el servicio bibliotecario	Valor afectivo	- Confianza en el personal	2.1
		- Atención personalizada	2.2 – 2.4
		- Trato amable	2.3 – 2.6 – 2.7
		- Capacidad de respuesta	2.5 – 2.8
		- Seguridad	2.9
	Biblioteca como espacio	- Espacio que ayuda al estudio y aprendizaje	2.10 – 2.13
		- Disposición de apoyo	2.11
		- Instalaciones confortables y acogedoras	2.12
		- Espacio para el aprendizaje y estudio en grupo	2.14
	Control de información	- Accesibilidad a los recursos electrónicos	2.15
		- Facilidad para encontrar información	2.16 – 2.21
		- Material expuesto en la biblioteca cubre mis necesidades	2.17 – 2.18 – 2.22
		- Equipamiento moderno	2.19
		- Facilidad para recuperar información	2.20

Nota. Escala ordinal (1-9).

Variable	Dimensión	Indicadores	Pregunta
	Sobre el usuario	Sexo del usuario	1.1
		Edad del usuario	1.2
		Nivel de estudio	1.3

Nota. Escala nominal.

CAPÍTULO III

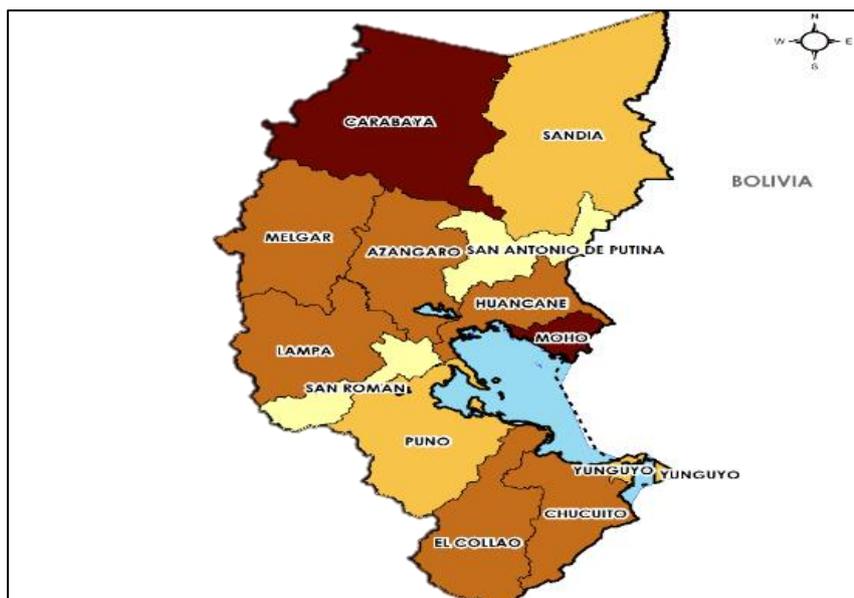
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Dado que se buscó comprobar la hipótesis previamente establecida, así como los objetivos trazados, el presente trabajo fue elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, pues se explicó los fenómenos investigados, buscando regularidades y a la vez relaciones causales entre ellos (Hernández et al., 2014). El alcance de la investigación es de tipo correlacional, puesto que estos relacionan conceptos o variables en un momento determinado (Hernández et al., 2014). Teniendo en cuenta que, el objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales en la región Puno 2020, se recurrió a un diseño no experimental de corte transeccional. Según Hernández et al., (2014) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipulación deliberada de las variables, pues este tipo de investigación son las que observan a los fenómenos tal y como son, sin alterar la realidad para luego analizarlos, además de ello el corte transeccional o transversal son los que recolectan datos en un tiempo único.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en 11 municipalidades provinciales de la región Puno, considerando que cuentan con una biblioteca municipal en la capital de su respectiva provincia. Sin embargo en la Municipalidad Provincial de Carabaya y San Antonio de Putina la realidad no es la misma en temas bibliotecarios, pues la primera no cuenta con una biblioteca municipal según detalla en el ANEXO (19) y para el segundo caso, hasta la fecha no cuenta con responsable en esta área como se precisa en el ANEXO (20) sin embargo, se cuenta con registro fotográfico de las instalaciones y material bibliográfico de dicha biblioteca pública municipal.



Nota. La Municipalidad Provincial de Carabaya, no cuenta con B.M
Nota A. La Municipalidad Provincial de S.A. de Putina, no está reaperturado

3.2.1 Dirección de las bibliotecas públicas municipales

- B.M de San Román – Juliaca : Pasaje la cultura – 1ra cuadra
- B.M “Gamaliel Churata” – Puno : Jr. Lima Nro. 552 – 3er piso
- B.M de Azángaro : Av. Lizandro Luna S/N
- B.M de Chucuito – Juli : Jr. Loyola S/N – 1ra cuadra
- B.M de Melgar – Ayaviri : Jr. Tacna Nro. 562 – 2do piso
- B.M de El Collao – Ilave : Jr. Independencia Nro. 210
- B.M “Julio A. Luza Gironzini” – Huancané : Plaza de armas S/N – 3er piso
- B.M de Sandía : Plaza Grau – mercado 2do piso
- B.M de Lampa : Plaza de armas Nro. 100 1er piso
- B.M de Yunguyo : Jr. San Martín Nro. 123 –CC – 4to piso
- B.M de Moho : Terminal Terrestre – 2do Piso

3.2.2 Encargados de las bibliotecas públicas municipales

- B.M de San Román – Juliaca : Ing. Eduardo Paredes Pérez
- B.M “Gamaliel Churata” – Puno : Ing. Pepe Aranibar Huaquisto
- B.M de Azángaro : Lic. Miriam Betty Cala Vilavila
- B.M de Chucuito – Juli : Clotilde Mamani Zegarra

- B.M de Melgar – Ayaviri : Isidro Huisa Flores
- B.M de El Collao – Ilave : Andrea Ticona Yujra
- B.M “Julio A. Luza Gironzini” – Huancané : Abg. Pablo Mamani Mendoza
- B.M de Sandía : Abg. Leónidas Araujo Díaz
- B.M de Lampa : María Antonieta Ticona de Ortiz
- B.M de Yunguyo : Juan Ofelio Panclas Mengoa
- B.M de Moho : Liz Yennyfer Apaza Mamani

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

a) Población 01:

- Definición de la población: Las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno.
- Tamaño de la población: 11 municipalidades provinciales
- Marco muestral: Azángaro, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, Puno, San Román, Sandía y Yunguyo.
- Muestra: Por ser una población con un tamaño menor a 30 unidades, se trabajó con la totalidad de municipalidades provinciales de la región Puno

b) Población 02:

- Definición de la población: Usuario que asisten regularmente a las bibliotecas públicas municipales en la región Puno
- Tamaño de la población: En la región Puno se tiene una población que asciende a 1, 172,697 según (INEI, 2017).
- Marco muestral: Todos los usuarios reales y potenciales de las bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno.
- Muestra: Por considerar un tamaño de población superior a 10 000 unidades muestrales se optó por el método muestreo aplicado de tipo probabilística estratificada por afijación proporcional (Cea D’ Ancona, 1996).

Es así que se tomó en cuenta la cantidad poblacional por cada provincia de la región Puno, considerando las 11 capitales de provincia que cuentan con una biblioteca municipal para aplicar el instrumento señalado.

Para el cálculo de la muestra se determinó de la siguiente manera:

Tabla 3

Muestra para aplicar cuestionario a los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales en la región Puno

PROVINCIA	Población según Provincia (2017)	Proporción de afijación	Muestra Proporcional
San Román	307417	0.262	105
Puno	219494	0.187	75
Azángaro	110392	0.094	36
Chucuito	89002	0.075	29
Melgar	67138	0.057	35
El Collao	63878	0.054	21
Huancané	57651	0.049	19
Sandia	50742	0.043	17
Lampa	40856	0.034	13
Yunguyo	36939	0.031	12
Moho	19753	0.016	6
Total	1,063,262	0.902	368

Nota. Elaboración propia.

Nota A. La Municipalidad Provincial de Carabaya, no cuenta con biblioteca pública municipal.

Nota B. La Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, no se encuentra reaperturado la biblioteca pública municipal.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos que se empleó para medir las variables de investigación, es la encuesta. La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante el cual se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos que representan a una población o universo del cual se quiera explicar una serie de características (García, 1992). Se buscó diferentes opiniones acerca del servicio

bibliotecario en las 11 municipalidades provinciales en la región Puno. La calidad de servicio y satisfacción fueron medidos por 02 instrumentos:

3.4.1 Instrumento 1: Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios

Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público

El instrumento utilizado para medir la variable calidad de servicio es el cuestionario de autoevaluación interna que se realizó a los encargados de las 11 bibliotecas públicas municipales existentes dentro de la región Puno y está constituida por 32 ítems, los mismos que están compuestos por 06 componentes, con 04 opciones de respuesta, en la que se puede asignar un puntaje de 0 a 3 puntos, donde 0 indica un nivel muy bajo, 1 nivel bajo, 2 nivel alto y 3 nivel muy alto. El puntaje mínimo es de 0 y el máximo es 96 (PCM, 2019).

Fue aplicado de manera individual, para el cual se acudió a las capitales de provincia de la región Puno, previa coordinación con el encargado de la biblioteca pública municipal se procedió a desarrollar la encuesta.

- Componente 01: conocer las necesidades y expectativas de los usuarios
- Componente 02: identificar el valor del servicio
- Componente 03: fortalecer el servicio
- Componente 04: medición y análisis de la calidad de servicio
- Componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección
- Componente 06: cultura de calidad en el servicio a los usuarios

3.4.2 Instrumento 2: Modelo Libqual

La Association of research libraries – ARL presenta al modelo Libqual como una herramienta para evaluar y medir los servicios en diferente tipos de bibliotecas, este modelo trabaja con un conjunto de dimensiones aplicables al servicio bibliotecario con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios, siendo este el objetivo máximo en la gestión bibliotecaria con la finalidad superar las deficiencias que se pueda tener (Játiva & Gallo, 2006). La técnica utilizada para medir la variable satisfacción es el cuestionario del modelo Libqual, modelo que tiene por objetivo medir la satisfacción de los usuarios a partir de la percepción que tiene sobre la calidad de servicio. Este modelo fue aplicado a 368 usuarios de las bibliotecas públicas municipales a nivel de la región Puno, el cual está compuesta por 03 dimensiones, con un total de 22 ítems, en cada pregunta se contestó a tres niveles de

servicio: las expectativas mínimas (nivel mínimo), expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel observado), con puntuación del 01 al 09 (Herrera et al., 2008).

Fue aplicado de manera individual, virtual y presencialmente a los usuarios de las bibliotecas públicas municipales, previa coordinación con los mismos, dando a conocer cuál es el objetivo de la encuesta, cabe resaltar que fue desarrollado de manera anónima.

- Dimensión 01: valor afectivo al servicio
- Dimensión 02: la biblioteca como lugar
- Dimensión 03: control de la información

Además de ello Libqual se caracteriza por tener 03 valoraciones o niveles de servicio

- Nivel mínimo: se refiere a aquel por debajo del cual se piensa que el servicio no podría considerarse tal.
- Nivel percibido: se refiere a lo que se percibe u observa en la biblioteca durante el uso del servicio.
- Nivel deseado: se refiere a la puntuación que se da en referencia a lo que nos gustaría recibir del servicio.

3.4.3 Confiabilidad y validez en los instrumentos

3.4.3.1 Confiabilidad. Es el grado en que un instrumento a ser aplicado produce los mismos resultados, es decir, es coherente y consistente (Hernández et al., 2014). Para la presente investigación se empleó el alfa de cronbach, pues permitió indicar la consistencia interna del instrumento, de la siguiente manera:

Análisis de la fiabilidad para el instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

Test de Calidad de servicio

Alfa de Cronbach:	0,916
--------------------------	--------------

El primer test da un valor de 0,916 lo que indica que se encuentra en una excelente confiabilidad.

Test de Satisfacción

Alfa de Cronbach:	0,980
--------------------------	--------------

El segundo test da un valor de 0,980 lo que indica que se encuentra en una excelente confiabilidad.

3.4.3.2. Validez. Hace referencia al grado en el que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández et al., 2014). En nuestra investigación se optó por la validez a juicio de expertos, mediante el análisis de cada ítem en ambos instrumentos, para determinar la validez de los instrumentos.

En el presente trabajo, se realizó como primer paso la ejecución de un pre-test, de acuerdo a las recomendaciones del experto, es así que se aplica ambos instrumentos que permitieron obtener los resultados en el alfa de cronbach de la parte superior, de las variables de investigación.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

El tratamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo se realizó a través del software estadístico Statistical Package For The Social Sciences IBM SPSS 25.0, luego de ello se aplicó estadística descriptiva para el análisis preliminar de los datos. Para las hipótesis específicas 1 y 2, se utilizó una prueba no paramétrica unilateral derecha: prueba binomial para estimar una proporción, que nos permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis, usando para ello un nivel de significancia de 0.05. En la hipótesis específica 3 se utilizó la prueba no paramétrica rho de spearman. Para la aplicación de esta prueba previamente se revisó si las variables de estudio cumplían con el supuesto de normalidad. Por tratarse de un conjunto de datos inferior a 50 unidades se optó por la prueba de Shapiro Wilk. El resultado confirmo que los datos de las variables de estudio no se ajustan a una distribución normal y por lo tanto es válido aplicar y considerar el valor de rho de Spearman para estimar la relación estadística requerida.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Datos generales del bibliotecario y la biblioteca, según provincia

Antes de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, es necesario conocer aspectos tales como sexo, edad, nivel ocupacional, la condición laboral y el tiempo de servicio que vienen laborando dentro de las 11 bibliotecas públicas municipales en la región Puno.

En cuanto a la distribución por sexo, se obtuvo que 06 bibliotecarios son del sexo masculino, mientras que 05, son del sexo femenino. Ahora bien, el rango de edad prevaleciente en los resultados se encuentra dentro de 18 y 66 años. En cuanto a la profesión u ocupación de los bibliotecarios un total de 06 tienen otras ocupaciones, mientras que 02 de los bibliotecarios son profesionales de ingeniería, 02 son abogados y solo 01 docente en el caso de la biblioteca municipal de Azángaro. Un total de 8 bibliotecarios son nombrados mientras que solo 3 son contratados. Es por ello que, el tiempo de servicios abarca desde 01 año hasta 40 años de servicios como se muestra en la tabla 4 a nivel de las bibliotecas públicas municipales de la región Puno.

Tabla 4

Datos del Bibliotecario, según provincia

B.M	Sexo	Edad	Profesión u Ocupación	Condición Laboral	Tiempo de Servicios (en años)
San Román	M	63	Ingeniería	Nombrado	30
Puno	M	51	Ingeniería	Nombrado	4
Azángaro	F	43	Docente	Contratado	2
Chucuito	F	55	Otros	Nombrado	33
Melgar	M	65	Otros	Nombrado	28
El Collao	F	66	Otros	Nombrado	40
Huancané	M	65	Abogado	Nombrado	28
Sandia	M	59	Abogado	Nombrado	30
Lampa	F	42	Otros	Nombrado	1
Yunguyo	M	62	Otros	Contratado	4
Moho	F	18	Otros	Contratado	1

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Principales características de las bibliotecas públicas municipales

Según los resultados obtenidos, la B.M de Puno cuenta con un aforo de 169 usuarios, seguido de la B.M de San Román y Melgar con un aforo de 150 usuarios. Mientras que, en la cantidad de usuarios por día, San Román atiende a 350 usuarios por día, seguido de la B.M de Puno y Melgar con una cantidad de 70 y 60 usuarios al día. En tanto, 04 de 11 bibliotecas cuentan con espacio infantil, material educativo para niños y niñas, las 07 restantes no cuentan con lo anteriormente mencionado. Respecto a la cantidad de libros por biblioteca municipal, una vez más la B.M de San Román predomina en mayor cantidad de libros, pues asciende un total de 19570 libros, en la B.M de Yunguyo la suma de libros es de 10254 libros, a diferencia de la B.M de Azángaro ya que solo cuenta con 2100 libros, lo que llamaría a la reflexión a las autoridades locales, pues hay un descuido en la dotación de materiales bibliográficos.

Es necesario contar con equipos de cómputo moderno, que a la vez se encuentren al alcance de los usuarios y/o visitantes a estos espacios, pues permite contar con mayor información en cualquier tema que sea de su interés, en las B.M. de San Román y Melgar se tiene un total de 20 computadoras, la primera con acceso a internet, sin embargo la B.M de Melgar no cuenta con servicios de internet a pesar de contar con equipos de cómputo, en cambio 05 de 11 bibliotecas municipales no cuentan con equipos de cómputo ni servicios de internet y/o wifi.

Tabla 5

Características de la biblioteca municipal, según provincia

B.M	Aforo de la B.M	Usuarios por día	Espacio Infantil	Nº de Libros	Nº de computadoras	Internet y/o Wifi
San Román	150	350	No	9560	20	Si
Puno	169	70	Si	19570	05	Si
Azángaro	65	10	No	2100	14	Si
Chucuito	30	10	No	3200	No hay	No
Melgar	150	60	Si	8600	20	No
El Collao	60	20	Si	4700	No hay	No
Huancané	40	20	No	1823	No hay	No
Sandia	30	7	Si	3000	04	Si
Lampa	60	8	No	8100	No hay	No
Yunguyo	35	22	No	10254	No hay	No
Moho	8	2	No	1221	02	Si

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Datos sobre el turno, horario y días de atención en las bibliotecas municipales

Según la tabla 6, 09 de 11 bibliotecas municipales brinda atención por las mañanas y tardes, respetando así el horario de atención al público en general, solo las B.M de Huancané y Lampa, realizan su atención por el turno de la mañana. Todas las B.M brindan el servicio bibliotecario de lunes a viernes.

Tabla 6

Datos sobre la atención del servicio bibliotecario

B.M	Turno de atención	Horario de atención	Días de atención
San Román	M y T	De 07:00am a 07:00pm	L a V
Puno	M y T	De 08:00am a 08:00pm	L a V
Azángaro	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
Chucuito	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
Melgar	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
El Collao	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
Huancané	M	De 08:00am a 01:00pm	L a V
Sandia	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
Lampa	M	De 08:00am a 01:00pm	L a V
Yunguyo	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V
Moho	M y T	De 08:00am a 05:30pm	L a V

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Nota A. M: mañana, T: tarde

Nota B. L a V: lunes a viernes

4.1.1 La calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, 2020.

- a) Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios; identificar el valor del servicio

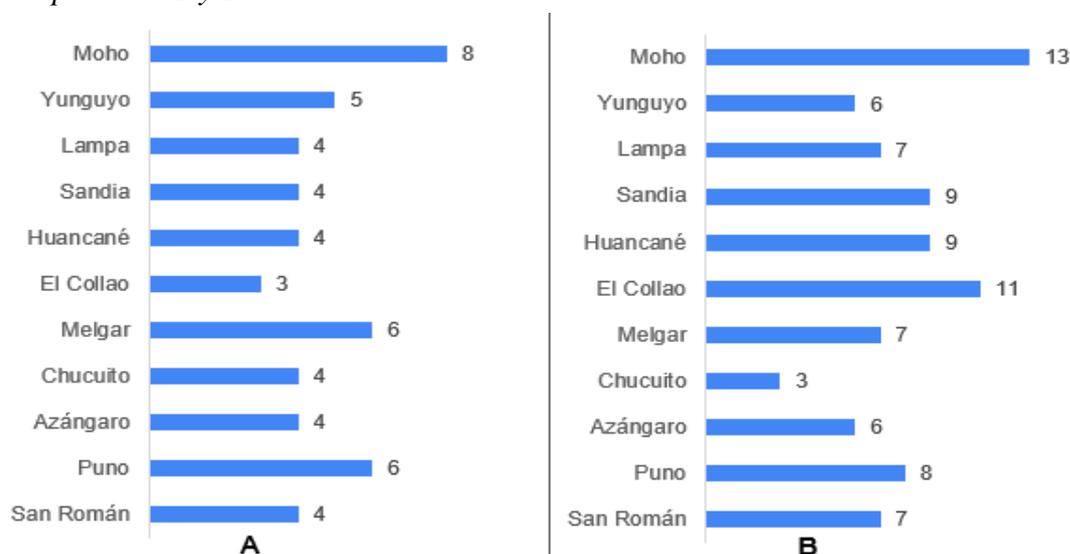
En los resultados del componente 01 de este estudio, se obtuvo que la B.M de Moho alcanzo un puntaje 8 de 12, la misma que se encuentra dentro del rango alto en conocer las necesidades y expectativas de los usuarios que acceden al servicio bibliotecario que brinda dicha entidad, así mismo, la B.M de Melgar y Puno obtuvieron una misma puntuación 6 de 12, a diferencia de la B.M de El Collao en donde obtuvo un puntaje 3 de 12, lo cual

indica que se encuentra en un rango bajo, y que además no cuenta con información, medios o métodos que permitan conocer las necesidades y expectativas de los usuarios en esta B.M.

A continuación, en el componente 02 la B.M de Moho, El Collao y Huancané obtuvieron un puntaje de 13, 11 y 9 de 15 puntos, respecto a identificar el valor de servicio, en efecto en dichas bibliotecas municipales conocen el propósito de entrega de servicio, también se tiene definido el usuario a quien se le entrega el servicio bibliotecario. Por otra parte, la B.M de Chucuito obtuvo un puntaje 3 de 15, siendo el puntaje más bajo lo cual es preocupante ya que refleja la falta de mecanismos que ayuden a mejorar el servicio bibliotecario

Figura 1

Componentes 1 y 2 de criterios de calidad de servicio



Nota. A: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios; B: Identificar el valor del servicio. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

b) Fortalecer el servicio; Medición y análisis de la calidad de servicio

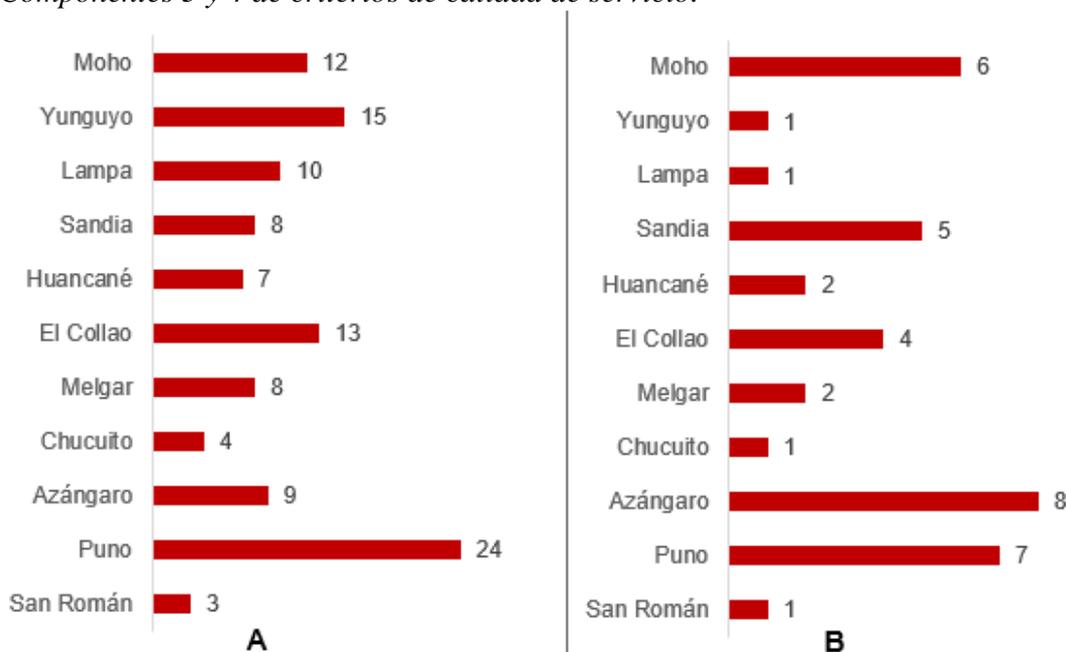
De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a la B.M de Puno, Yunguyo y El Collao obtuvieron un puntaje de 24,15 y 13 respectivamente de un total de 30 puntos en el tercer componente, estos resultados nos muestran que las bibliotecas mencionadas se encuentran en un nivel alto en cuanto a la organización y caracterización de servicios bibliotecarios que brindan a los usuarios. Mientras tanto las B.M de Huancané, Chucuito obtuvieron un puntaje mínimo 7,4 y 3 de 30 puntos en el componente 03.

En el componente 04, medición y análisis de la calidad de servicio la B.M de Azángaro obtuvo 8 puntos, seguido de Puno y Moho con 7 y 6 de 15 correspondiente a este

componente. Cabe considerar por otra parte la situación en las B.M de Yunguyo, Lampa, Chucuito y San Román en donde se observa que la puntuación es mínima, 1 para ser precisos lo que da a conocer que no se realiza mediciones en cuanto a la calidad de servicio.

Figura 2

Componentes 3 y 4 de criterios de calidad de servicio.



Nota. A: Fortalecer el servicio. B: Medición y análisis de la calidad de servicio. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

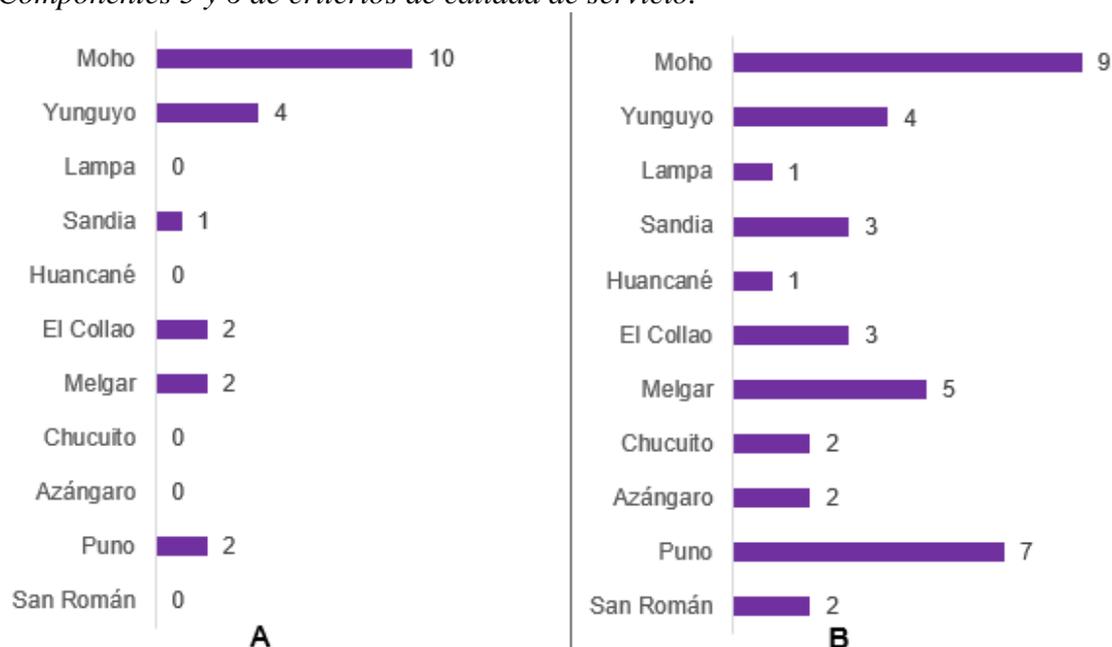
c) Liderazgo y compromiso de la alta dirección, Cultura de calidad de servicio en los usuarios

En el componente 05, la B.M de Moho obtuvo 10 de 12 puntos, es decir la autoridad local promueve y fortalece el servicio bibliotecario, las B.M de Lampa, Huancané, Chucuito, Azángaro y San Román tienen una puntuación 0, lo cual indica que no se tiene compromiso con la biblioteca pública municipal, no se genera condiciones que mejoren el servicio bibliotecario y se le da prioridad a otros temas.

Ahora tenemos el componente 06, en donde la B.M de Moho obtuvo un puntaje 9 de 12, donde la iniciativa por parte del personal bibliotecario tiene más participación, se promueve el trabajo en equipo, seguido de la B.M de Puno y Melgar. Sin embargo no sucede lo mismo en las B.M de Lampa y Huancané pues al obtener una puntuación de 1, no se desarrolla ninguna mejora ni compromiso con los servicios que brinda la biblioteca municipal de estas entidades públicas.

Figura 3

Componentes 5 y 6 de criterios de calidad de servicio.



Nota. A: Liderazgo y compromiso de la alta dirección. B: Cultura de calidad de servicio en los usuarios. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

En la tabla 7 se observa la valoración por componente a nivel de las 11 bibliotecas públicas municipales, es así que en el primer componente una biblioteca ha obtenido una puntuación mínima de 3 puntos y el máximo es de 8 puntos, teniendo como promedio 4.73 de puntaje. En el segundo componente se obtuvo un promedio de 7.82 puntos, en la tercera se tiene un promedio de 10.27 mostrándonos así una dispersión entre los demás componentes evaluados, la cuarta muestra un promedio de 3.45 puntos, la quinta muestra un promedio de 1.91 de puntos y en el último componente se obtuvo como promedio 3.55 de puntaje.

Tabla 7*Score de puntuación promedio de los componentes de calidad de servicio.*

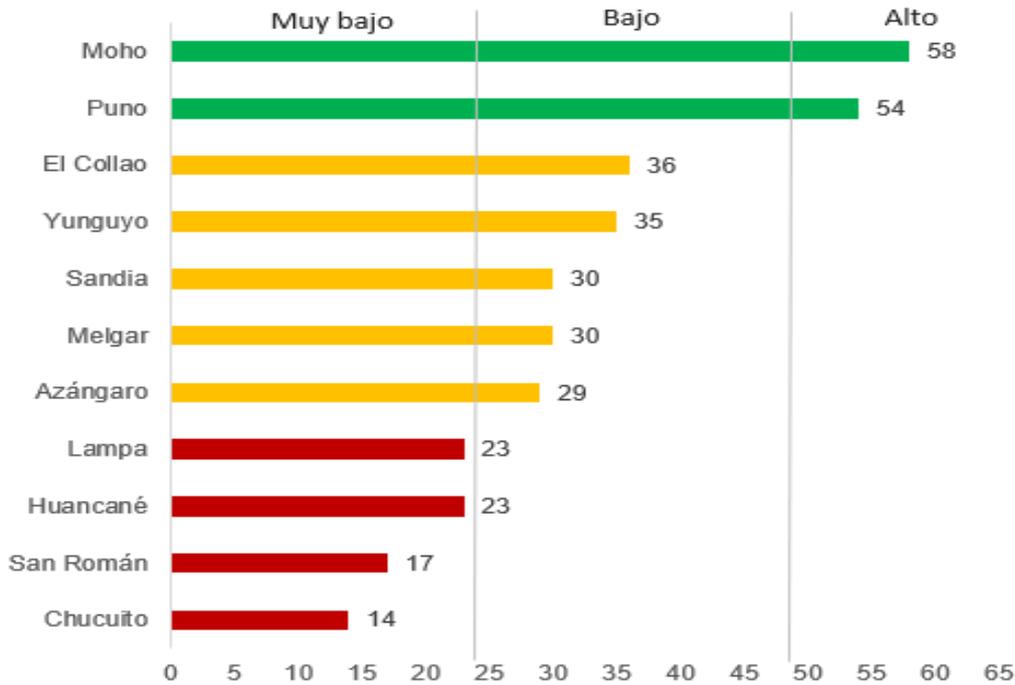
Componentes	Mín.	Máx.	Media	Desviación estándar
Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	3	8	4.73	1.42
Identificar el valor del servicio	3	13	7.82	2.68
Fortalecer el servicio	3	24	10.27	5.80
Medición y análisis de la calidad de servicio	1	8	3.45	2.66
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	0	10	1.91	2.98
Cultura de calidad de servicio en los usuarios	1	9	3.55	2.54

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

La figura muestra el score y nivel de calidad de servicio, dándonos a conocer que, 9 bibliotecas públicas municipales se encuentran dentro del nivel muy bajo y bajo en cuanto a la implementación de los componentes de la NT, pues la falta de compromiso, el inadecuado manejo de los recursos del estado no permite que las bibliotecas puedan modernizar el servicio bibliotecario que se brinda hasta la actualidad. Solo las bibliotecas de Moho y Puno obtuvieron un puntaje alto de 58 y 54 respectivamente.

Figura 4

Score y nivel de calidad de servicio según los criterios de la norma técnica



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

Prueba de hipótesis específica 01

Para la contrastación de la primera hipótesis específica 01 se siguieron los siguientes pasos:

1° Planteamiento de hipótesis estadísticas

$H_0: \pi \leq 51\%$

$H_a: \pi > 51\%$

Donde:

π es la proporción de bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno que presentan predominantemente a lo más una calidad baja.

2° Especificación del nivel de significancia

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

3° Identificación del estadístico de prueba

Se utilizó una prueba no paramétrica unilateral derecha: prueba binomial para estimar una proporción.

4° Determinación del valor de p.

Nivel de calidad de servicio	N	Proporción observada	Proporción de prueba	Significación exacta
Muy bajo - Bajo	9	0.82	0.51	0.038
Alto	2	0.18		
Total	11	1		

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

5.° Toma de decisión

Puesto que el valor de p (0.038) es inferior a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto significa que la proporción de bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno que presentan a lo más una calidad baja es superior al 51%, o lo que es lo mismo: es lo más predominante.

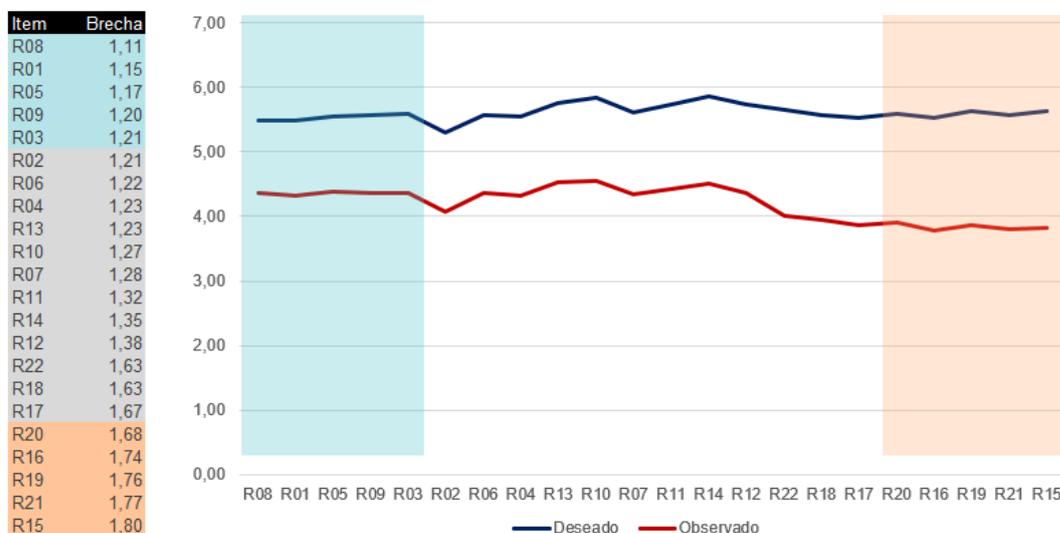
4.1.2 Satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, 2020.

En la figura 5, nos muestra las brechas existentes por ítem, se puede visualizar que, en el R8 *el personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios*, tiene una brecha de 1,11 lo cual corresponde a que el usuario se encuentra menos insatisfecho con el servicio que se le brinda, cabe resaltar que dicho ítem se encuentra dentro de la dimensión valor afectivo al servicio.

Mientras tanto en el R15, *el acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa*, tiene una brecha de 1.80 lo cual significa que el usuario está más insatisfecho, este ítem corresponde a la dimensión control de información

Figura 5

Brecha entre servicio deseado y servicio observado, según cada ítem de la escala de satisfacción de usuario



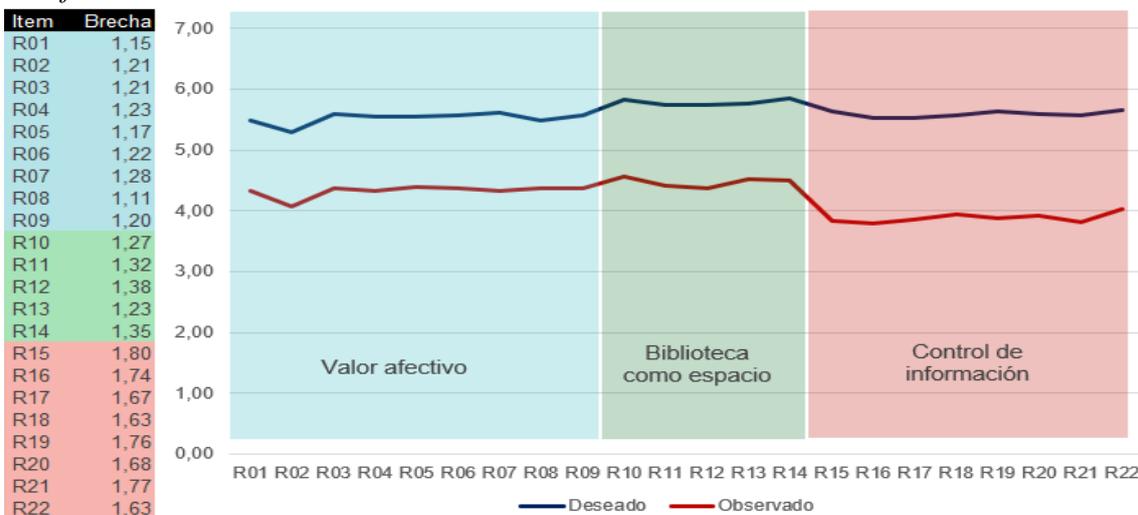
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

En la figura 6, se analizó las brechas que existen a partir de las dimensiones, en efecto se visualiza una menor brecha en la dimensión *valor afectivo al servicio*, esto es resultado del esfuerzo que realiza cada bibliotecario en las 11 B.M al momento de brindar el servicio la disposición y la voluntad que muestran permite satisfacer las necesidades del usuario.

Sin embargo, en la dimensión *control de información*, existe una mayor brecha, el avance de la tecnología, muestra la falta de modernización en servicios bibliotecarios pues la falta de acceso a internet, libros digitales no permite satisfacer las necesidades del usuario.

Figura 6

Brecha entre servicio deseado y servicio observado, según dimensiones de la escala de satisfacción de usuario



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

En la tabla 8, se muestra los resultados de las dimensiones a partir de las 11 bibliotecas municipales existentes en la región Puno, es así que en la dimensión 01 la B.M de Azángaro se encuentra con menor brecha de 0.56 promedio, sin embargo, la B.M de Lampa obtuvo una mayor brecha de 2.69 en cuanto al *valor afectivo al servicio*. En la dimensión 02, la biblioteca con menor brecha promedio es la de Huancané con un puntaje de 3.74, por otra parte, la B.M de Moho obtuvo una mayor brecha promedio con una puntuación de 7.33, cabe indicar que el espacio es muy reducido y ello se demuestra en la brecha promedio en la dimensión *biblioteca como espacio*. En la dimensión 03 *control de información*, la B.M de Puno posee una brecha menor con un promedio de 0.81, a diferencia de la B.M de Yunguyo en donde no se tiene equipos de cómputo y la brecha es mayor 5.25 de promedio.

Tabla 8

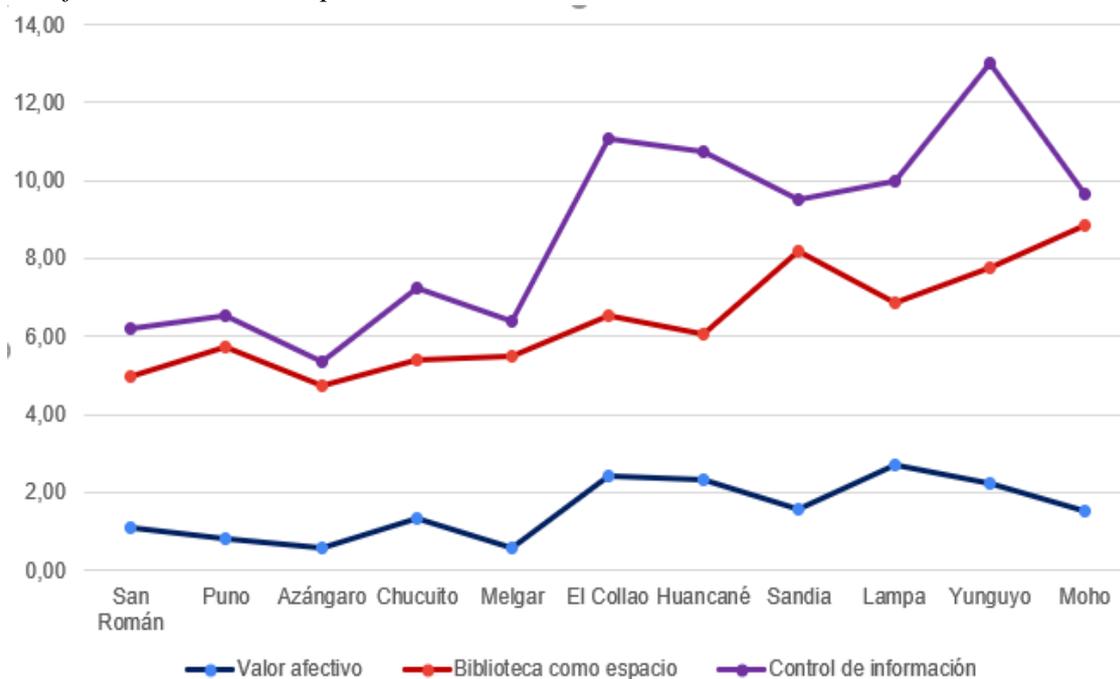
Brecha entre servicio deseado – servicio observado según dimensiones de la escala de satisfacción de usuario, por biblioteca

Provincia	Brecha promedio		
	Valor afectivo	Biblioteca como espacio	Control de información
San Román	1.08	3.88	1.24
Puno	0.83	4.88	0.81
Azángaro	0.56	4.19	0.61
Chucuito	1.31	4.07	1.86
Melgar	0.57	4.94	0.89
El Collao	2.43	4.10	4.57
Huancané	2.32	3.74	4.68
Sandia	1.59	6.59	1.35
Lampa	2.69	4.15	3.15
Yunguyo	2.25	5.50	5.25
Moho	1.50	7.33	0.83

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

Figura 7

Brecha entre servicio deseado – servicio observado según dimensiones de la escala de satisfacción de usuario, por biblioteca



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

Los resultados en la tabla 9, nos muestra que, de 368 usuarios encuestados, 119 varones se encuentran insatisfechos con el servicio bibliotecario a nivel de la región Puno, así mismo 54 usuarios se encuentran satisfechos y 26 están entusiastas con el servicio. En el caso del sexo femenino 110 están insatisfechas, 44 satisfechas y 15 entusiastas con el servicio bibliotecario.

El rango de edad que predomina es de 21 a 25 años, y en su mayoría los usuarios se encuentran en el nivel superior *Universidad*.

Tabla 9

Relación entre el nivel de satisfacción con el servicio recibido y las características del usuario

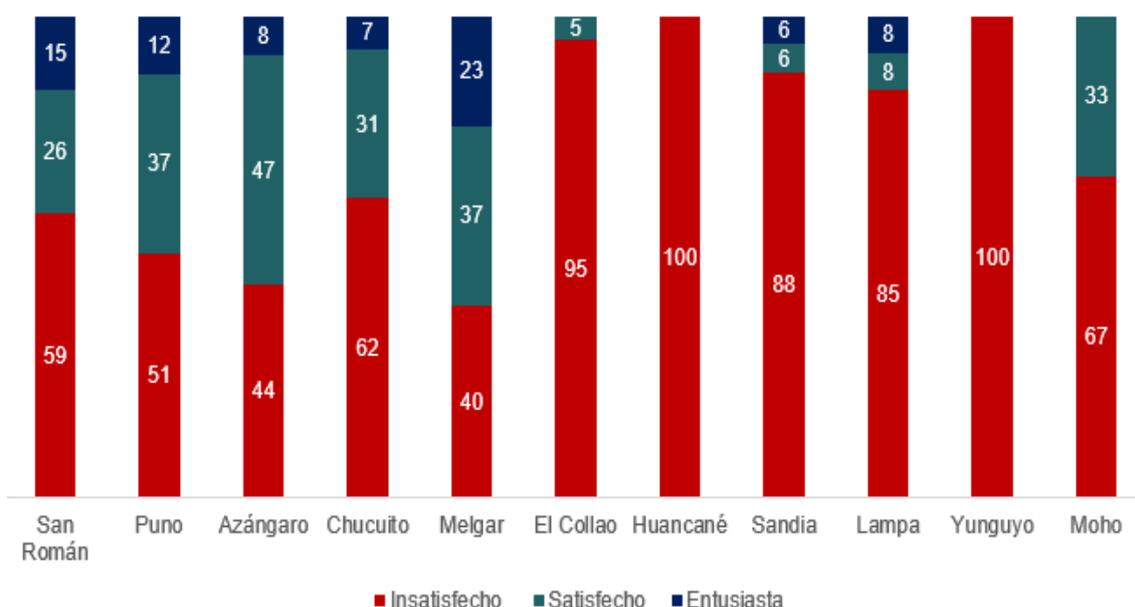
	Insatisfecho	Satisfecho	Entusiasta	Total	Chi cuadrado	GL	p-valor
<i>Sexo</i>					1.892	2	0.388
Masculino	119	54	26	199			
Femenino	110	44	15	169			
<i>Edad</i>					22.091	8	0.005
De 06 a 10 años	2	0	0	2			
De 11 a 15 años	42	2	3	47			
De 16 a 20 años	38	13	6	57			
De 21 a 25 años	116	62	24	202			
De 26 a más	31	21	8	60			
<i>Nivel de estudio</i>					25.927	8	0.001
Primaria	12	1	0	13			
Secundaria	53	6	9	68			
Instituto							
Super.	21	7	3	31			
Universidad	140	78	28	246			
Otros	3	6	1	10			
Total	229	98	41	368			

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

En los resultados de la figura 8, el 59% de los usuarios en la B.M de San Román se encuentran insatisfechos con el servicio brindado, el 26% se encuentra satisfecho y el 15% se encuentra entusiasta con el servicio bibliotecario. En la B.M de Puno, un 51% se encuentra insatisfecho, 37% satisfecho y 12% se encuentra entusiasta con el servicio bibliotecario. Así mismo, la B.M de Azángaro cuenta con 44% de usuarios insatisfechos, 47% satisfechos y un 8% de usuarios entusiastas. Ahora bien, en la B.M de Lampa se tiene un 85% de usuarios insatisfechos, solo un 8% satisfechos y a la misma vez un 8% de usuarios entusiastas con el servicio, se tiene los resultados en cuanto a la B.M de Yunguyo en donde muestra la insatisfacción al 100%, seguido de la B.M de Moho con un 67% de insatisfacción y un 33% de satisfacción en los usuarios, como se muestra en la figura, no se tiene usuarios entusiastas de esta biblioteca municipal.

Figura 8

Porcentaje de usuarios según nivel de satisfacción y por cada biblioteca analizada



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

Prueba de hipótesis específica 2

Para la contrastación de la primera hipótesis específica 02 se siguieron los siguientes pasos:

1° Planteamiento de hipótesis estadísticas

$H_0: \pi \leq 51\%$

$H_a: \pi > 51\%$

Donde:

π es la proporción de usuarios insatisfechos con el servicio recibido en las bibliotecas municipales provinciales.

2° Especificación del nivel de significancia

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

3° Identificación del estadístico de prueba

Se utilizó una prueba no paramétrica: prueba binomial unilateral derecho para estimar una proporción.

4° Determinación del valor de p .

Nivel de satisfacción	de	Proporción N	Proporción observada	Proporción de prueba	p valor
Insatisfecho		229	0.62	0.51	0.000
Satisfecho + entu.		139	0.38		
Total		368	1.00		

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

5.° Toma de decisión

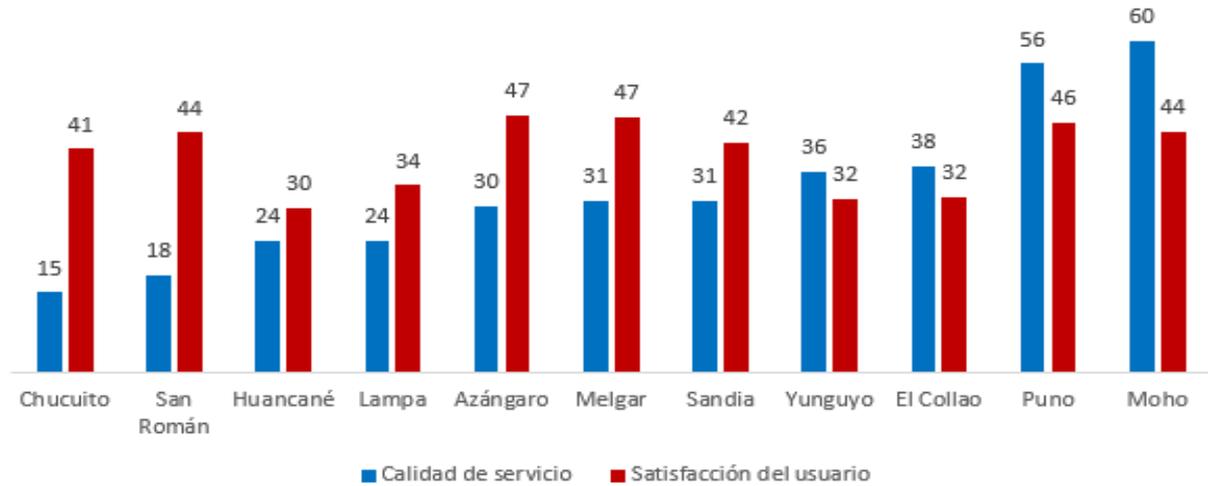
Puesto que el valor de p (0.000) es inferior a 0.05. Entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto significa que la proporción de usuarios insatisfechos con el servicio brindado en las bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno es superior al 51%. o lo que es lo mismo: la satisfacción es baja.

4.1.3 Nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades de la región Puno, 2020.

En la figura 9, los valores relativos en la B.M de Chucuito muestra un score de 15 en cuanto a la calidad de servicio y 41 en la satisfacción del usuario, en San Román una puntuación de 18 en la calidad de servicio y 44 en satisfacción, la B.M Huancané un puntaje de 24 y 30 para la calidad de servicio y satisfacción del usuario, sin embargo, en la B.M de El Collao la situación se invierte pues se obtuvo un puntaje de 38 en cuanto a la calidad de servicio y solo 32 en la variable de satisfacción del usuario, en la B.M de Puno un puntaje de 56 y 46 para cada variable de investigación y por último se encuentra la B.M de Moho con un puntaje de 60 en la calidad de servicio, sin embargo la satisfacción de sus usuarios solo alcanza un puntaje de 44 de acuerdo a los resultados, esto refleja una desigual distribución en el score relativo

Figura 9

Score relativo (base 100) de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno

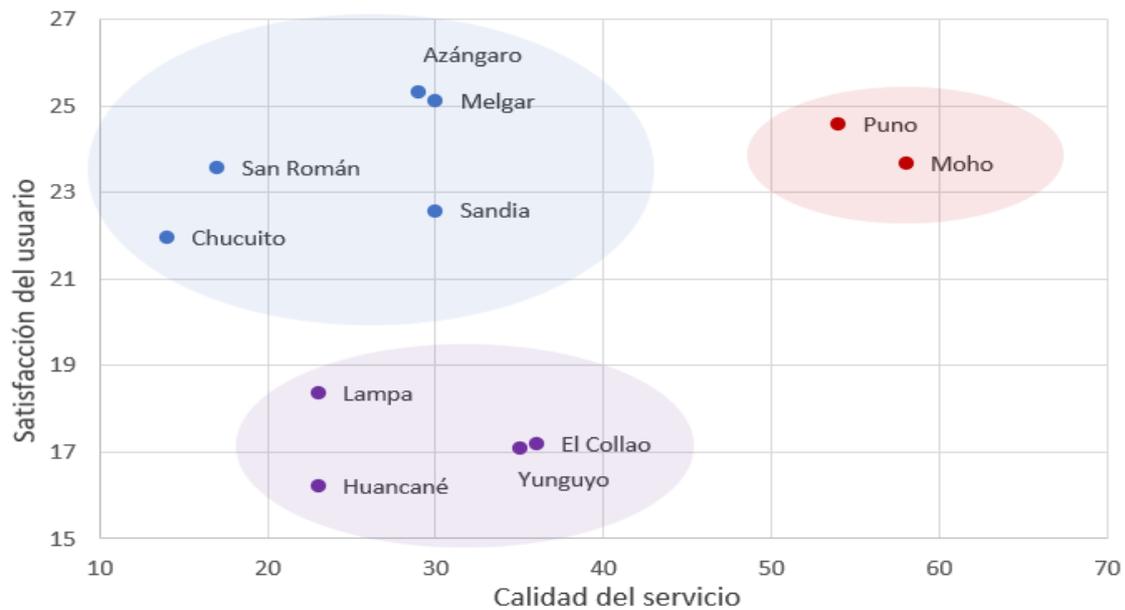


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

En la figura 10, se muestra que las 11 bibliotecas públicas municipales en la que se visualiza que las B.M de las provincias de Puno y Moho tienen alta calidad de servicio, sin embargo en las B.M de Lampa, Huancané, El Collao y Yunguyo tienen una baja calidad de servicio y las B.M de Azángaro, Chucuito, Melgar, San Román y Sandia. Se muestra una variada dispersión.

Figura 10

Diagrama de dispersión del score de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio

Prueba de hipótesis específica 3

Para la contrastación de la primera hipótesis específica 03 se siguieron los siguientes pasos:

1° Planteamiento de hipótesis estadísticas

Ho: $\sigma = 0$

Ha: $\sigma \neq 0$

Donde:

σ es el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas municipales provinciales.

2° Especificación del nivel de significancia

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

3° Identificación del estadístico de prueba

Se utilizó una prueba no paramétrica: rho de spearman

4° Determinación del valor de p.

		Satisfacción
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.187
	p-valor	0.581
	N	11

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta aplicada en el estudio.

5.° Toma de decisión

Puesto que el valor de p (0.581) es mayor a 0.05. entonces aceptamos la hipótesis nula. Esto significa que el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas municipales provinciales es próximo a cero; por lo tanto, no existe relación significativa entre las variables de estudio.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, 2020.

La calidad de servicio depende de la capacidad técnica y profesional de quien brinda dicho servicio, el buen ejercicio de la función determinará en gran medida la satisfacción de los usuarios cuando se haga entrega del servicio (Arias, 2013). La biblioteca pública es la encargada de prestar servicios a todos los miembros de una comunidad, es de conocimiento que las necesidades varían en tiempo y espacio, por ello el personal debe contar con aptitudes y cualidades que conlleven a generar productividad (IFLA, 2001).

Es necesario mencionar que la calidad está relacionada con la organización que tiene una entidad pues en la medida en que sus bienes y servicios satisfagan las expectativas y necesidades se podría indicar que el servicio percibido es de calidad (Carro & González, 2018). De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, según la figura 4, 09 bibliotecas municipales se encuentran en un nivel bajo en cuanto a la calidad de servicio, lo cual implica la falta de adecuación en la provisión de servicios bibliotecarios, la falta de organización interna en las bibliotecas de la región Puno trae consecuencias negativas en los resultados de la investigación, sin embargo no sucede lo mismo en las bibliotecas municipales de la Provincia de Puno y Moho quienes alcanzaron un puntaje de 54 y 58, que los ubica en un nivel alto según los criterios de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Ahora bien, conocer las expectativas del usuario permite satisfacer sus necesidades de información que requiera, por ende es importante recabar información acerca de sus demandas, en la investigación de Cuchillo (2018) se afirma en un 70% que no se cuenta con indicadores que permitan conocer lo que el usuario necesita, lo mismo se dio en los resultados de la presente investigación.

La falta de políticas, planes y otras actividades que brinden soporte al servicio bibliotecario se encuentran aún en proceso de desarrollo pues se sabe que la dirección incentiva y promueve los servicios que brindan. Ahora, si bien es cierto las autoridades locales son las encargadas de dirigir a mejores destinos las bibliotecas municipales (Pages, 2008), sin embargo esto no se refleja en la actualidad la calidad depende de la capacidad de los que trabajan dentro de las bibliotecas. En cuanto a la planificación anual de las bibliotecas, se obtuvo que la constante rotación de personal hace que no se ejecute agendas programadas lo cual dificulta el brindar un servicio garantizado, tal y como lo indica. En la biblioteca municipal de Trujillo, el cambio de jefes ocasiona en un 40% dificultades para una correcta y buena planificación de la biblioteca municipal (Cuchillo, 2018). Es importante manifestar que la capacitación constante a los bibliotecarios influirá en el desarrollo de capacidades frente al usuario, en las bibliotecas municipales no se capacita al personal que labora dentro de esta área, de la misma manera en la investigación de (Cuchillo, 2018) se manifiesta que, el 50% de los trabajadores de las bibliotecas municipales indican que nunca recibieron capacitación internas o externas. Así mismo la situación no ha cambiado, la falta de capacitación aún es una problemática latente, si bien es cierto a partir del año de 1944 se funda la escuela de bibliotecólogos del Perú, sin embargo a la actualidad estos profesionales tienen poca participación al interior del país (Lizana, 2010).

Por otro lado, esta responde al grado de adecuación de los bienes y servicios en respuesta a las demandas del usuario que accede al servicio bibliotecario. En la investigación de (Cruz, 2020) nos señala que la calidad de servicio en la biblioteca municipal de Trujillo, se encuentra en un nivel regular, debido a que la organización interna se encuentra alineada planes de mejora en cuanto a servicio bibliotecario, llegando a precisar que solo manejando una buena administración se llegará a brindar un buen servicio de calidad. En las bibliotecas municipales de la región Puno, existe desinterés en mejorar los servicios bibliotecarios, el esfuerzo solo se ve reflejado por quienes laboran desde las bibliotecas municipales, la administración local es responsable de crear y ofrecer servicios de lectura pública, festivales de cultura a la población con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos, cabe resaltar que según la UNESCO (1994) las bibliotecas son un centro de información para los que hacen uso de ella, ya que facilita todo tipo de información, en su investigación Pages (2008) nos señala que las bibliotecas son una inversión a largo plazo, pues traen beneficios sociales que mejoran la calidad de vida de las personas, con el tiempo estos servicios se han convertido en tradicionales, sin embargo la biblioteca debe actualizarse constantemente para responder a las necesidades de quienes acceden al servicio. Una de las limitantes que consideramos resaltante es la del recorte presupuestario, que afecta día a día y ello se ve reflejado en la deteriorada infraestructura, mobiliarios y material bibliográfico, lo que conlleva a los resultados obtenidos en la investigación, las bibliotecas municipales se encuentran en un nivel bajo, sin presupuesto, con deficiencias materiales y el mismo recurso humano que toma el papel de impulsor e intermediador entre los usuarios y la biblioteca (Pages, 2008).

4.2.2 Satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, 2020.

El término de satisfacción ha ido adaptándose entre diferentes organizaciones, teniendo como finalidad cumplir con las expectativas de los usuarios, es así que se precisa que la satisfacción depende de la calidad de servicio (Rey, 2000). Una vez recibido el bien o servicio el usuario tiende a valorar el nivel de satisfacción, en la que se tienen niveles tanto la insatisfacción, que se produce cuando el desempeño percibido no alcanza a las expectativas del usuario, también se tiene la satisfacción, y se da cuando el usuario percibe que el bien o servicio cumple con sus expectativas, ahora la complacencia se da cuando dicho bien o servicio supera o excede según lo previsto por el usuario (Millones, 2010). De

acuerdo a lo expuesto anteriormente y en base a los resultados del segundo objetivo específico, la satisfacción de los usuarios a nivel de la región Puno, es baja. Dichos resultados se evaluaron por dimensiones, siendo la primera dimensión *valor afectivo al servicio*, considerado como el más valorado entre los usuarios, debido a la baja insatisfacción que existe entre los ítem que se encuentran en la figura 6, los mismos que a pesar de las carencias actuales en las bibliotecas valoran el servicio y atención por parte del personal encargado de las bibliotecas en la región Puno (Garrido, 2017). La voluntad, la confianza y la buena disposición por parte del personal bibliotecario, ayuda al usuario a satisfacer sus necesidades informativas (Cedeño et al., 2019). En otro estudio realizado en bibliotecas municipales de Huesca, también se destaca la participación por parte del personal bibliotecario sobre la atención que brinda al usuario pues la amabilidad y la atención es frecuente y activa lo que positivamente repercute en el retorno de los usuarios (Casado, 2017). Así mismo, estos resultados se asemejan a lo indicado por Lázaro et al. (2018) en donde la biblioteca pública de Jovellanos, obtuvo un puntaje de 6,66 lo cual indica que no existe mucha brecha al igual que en la región Puno. También en la investigación de Recio et al.(2015) se hace una comparación entre lo recibido y observado dando como resultado una superioridad negativa de -0.16 en cuanto a la dimensión valor del servicio, según los usuarios de la biblioteca. El responsabilidad del personal es clave para tener mejor manejo en los servicios de la biblioteca, en el ítem 07 de la figura 06, se muestra una puntuación de 1.28 referente a si el personal comprende las necesidades del usuario, aquí según lo indicado por (Nuñez, 2015) el compromiso de quienes trabajan en la biblioteca es limitado, al no tener las competencias adecuadas, no llegan a comprender y entender las necesidades de quienes acuden a la biblioteca, obteniendo así un DM Score -0.85%, es necesario que a los que laboran dentro de estas áreas en las municipalidades provinciales puedan capacitarlos, pues existe escaso personal especializado en bibliotecología. El personal de la biblioteca debe estar en la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios. Así como buscar una comunicación adecuada que permita mantener la relación con el usuario según el IFLA (2001), esto no se da en la realidad, por ello se tiene una brecha en esta primera dimensión.

La segunda dimensión *la biblioteca como espacio*, tiene una brecha regular según los usuarios de la región Puno, pues según los resultados de la figura 6, el ítem 12 tiene una brecha de 1.38, lo cual indica que el espacio de la biblioteca no es un lugar confortable para el estudio y/o investigación, de acuerdo a la investigación de (Nuñez, 2015) el nivel de servicio promedio observado en este ítem se encuentra por debajo del servicio mínimo

aceptado por los usuarios, así mismo Vasquez (2019) en su investigación referente a la adecuación de servicio de la segunda dimensión se tiene que, el nivel observado es menor al nivel mínimo, lo que resulta en si un valor negativo.

De igual manera, el problema en la dimensión de *control de información* tiene una brecha considerable según la figura 6, ítem 15 tiene una brecha de 1.80, considerándose así la más insatisfecha entre todos los ítems de la encuesta Libqual, pues la falta de acceso a los recursos electrónicos desde el hogar de los usuarios no es factible, si bien es cierto con la aparición de las tecnologías de información, la búsqueda de conocimiento ha evolucionado el uso de internet, wifi y recursos electrónicos permiten buscar información en la actualidad, según (Recio et al., 2015) la dimensión control de información tiene una puntuación negativa lo que indicaría que no se da abastecimiento de internet en la biblioteca de Rio Verde. Una de las funciones de toda biblioteca es brindar y garantizar a la comunidad el acceso y uso de los recursos electrónicos para satisfacer la necesidad de información, formación y ocio dentro de la sociedad. Es de importancia optimizar la conexión WIFI (Casado, 2017). En la región Puno, las bibliotecas municipales aún no se adaptaron a esta nueva y actual modalidad de brindar y acceder a todo tipo de información que sea de su interés frente a los usuarios.

Se sabe que la biblioteca como tal es un instrumento insustituible y vital en la vida de los usuarios en general, sin embargo existe factores que no permiten que los usuarios estén satisfechos con el servicio bibliotecario, la satisfacción del usuario es un hecho que permite constatar si, la biblioteca está cumpliendo con el rol que se le a encomendado, si se encuentra en cambios o retrocesos, y el acceso al internet es una limitante con más frecuencias entre las 11 bibliotecas municipales.

4.2.3 Nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, 2020.

Según los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, no existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción, por ende aún no se posee un avance significativo en cuanto a la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio. Sin embargo en la investigación de Barrera (2019) nos muestra que existe una relación significativa, lo que

confirma la correlación positiva alta, a mayor calidad de servicio en la biblioteca central, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Así mismo en la investigación de Carranza (2018), indica que el servicio que se brinda en la biblioteca central de USMP tiene una relación significativa con el grado de satisfacción de los usuarios, pues los ambientes que ofrecen, la disponibilidad de materiales y la comprensión de los bibliotecarios hacia los usuarios hace que se exista dicha relación. En cuanto a la investigación de Palacios (2014) indica que la biblioteca debe poner mayor énfasis al personal, pues la falta de orientación técnica trae como efecto una baja satisfacción en los usuarios. Por ende en las bibliotecas de la región Puno es necesario desarrollar ambas variables para superar las brechas que muestran en esta investigación. Así mismo (Mamani, 2019), tiene como resultado que la calidad de servicio y satisfacción se encuentra en un estado regular, sin embargo es necesario brindar un servicio personalizado de acuerdo a las exigencias del usuario además es necesario ampliar los servicios y proporcionar material actualizado según las diferentes necesidades para asegurar su sostenibilidad. Por otro lado, es necesario conocer las preferencias de los usuarios pues sin ello no se obtendrá resultados positivos. Ahora en cuanto a la relación que se pueda tener entre ambas variables es complejo en la actualidad, pues se da casos en los que lograr dicha relación depende de la entidad u organización y conlleva a un estudio más profundo teniendo en cuenta la calidad funcional y técnica, en donde la primera nos indica el proceso de cómo se ofrece el servicio y la segunda, el resultado del servicio ofrecido (Mora, 2011).

CONCLUSIONES

En la región de Puno las bibliotecas públicas municipales se encuentran en un nivel bajo, el desinterés por parte de las autoridades locales afecta cada vez más al desarrollo y modernización del servicio bibliotecario, la falta de asignación presupuestal no permite mejorar la totalidad de los servicios que se brinda incluyendo la falta de capacitación al personal bibliotecario.

El modelo Libqual nos muestra las deficiencias en cada dimensión evaluada, si bien es cierto de acuerdo a los resultados la satisfacción en los usuarios de las bibliotecas públicas municipales, se encuentra en nivel bajo, en la primera dimensión es la falta de comprensión en cuanto a la necesidades que manifiestan los usuarios, ello es el resultado de la falta de capacitación interna al personal que labora dentro de estas bibliotecas. En tanto la segunda dimensión, nos muestra que el espacio de la biblioteca no es un lugar confortable y acogedor y la tercera, refleja la falta de acceso al uso de internet y/o wifi, solo 5 de 11 bibliotecas públicas municipales cuentan con este servicio, sin embargo las 6 restantes aún carecen de esta herramienta de uso importante en la actualidad.

La calidad de servicio no se manifiesta en la satisfacción de los usuarios, a causa de los factores mencionados anteriormente. La falta de capacitación al personal hace que el usuario no se sienta comprendido por el bibliotecario, la falta de mejoramiento de cuanto a infraestructura trae consigo a considerar a la biblioteca como un lugar no confortable y acogedor y por último la falta de acceso a internet hace que los usuarios no puedan buscar cualquier información que sea de su interés.

RECOMENDACIONES

A las autoridades locales se recomienda promover la capacitación y formación permanente del personal, una biblioteca pública será de calidad cuando responda a las necesidades y expectativas de sus usuarios, es importante invertir en el capital humano, ya que se considera una pieza importante a nivel de las bibliotecas públicas municipales en la región Puno. Así mismo es necesario reabrir las bibliotecas en las provincias de Carabaya y San Antonio de Putina para que puedan acceder a todo tipo de información, destinando un lugar exclusivo para este espacio informativo, en especial para la biblioteca municipal “Julio A. Luza Gironzini” – Huancané.

Evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas, ya que permitirá mejorar paulatinamente los servicios que se brinda, uno de los objetivos que brinda el modelo Libqual para el estudio de las bibliotecas es fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario y mediante la evaluación de las dimensiones nos ofrece información sobre que debe mejorar en los servicios que se brinda. Se recomienda digitalizar y/o escanear el material bibliográfico para virtualizar los servicios bibliotecarios y mostrar el valor histórico de las bibliotecas municipales en la actualidad, promoviendo el fomento a la lectura y actividades culturales.

Para mejorar los servicios bibliotecarios en la región Puno, es necesario formar parte de la red de bibliotecas públicas municipales a cargo de la Biblioteca Nacional de Perú, a través del centro de coordinación regional, para así optimizar la gestión bibliotecaria mediante municipalidades provinciales, distritales y centros poblados a fin de brindar una mejor oferta de servicios, además de contar con acceso a la información y al conocimiento considerando a las bibliotecas como una inversión social a largo plazo que beneficiará la calidad de vida y educativa de los ciudadanos en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejos, R. (2003). Biblioteca Pública Municipal: Análisis de la Organización y Funcionamiento de las Bibliotecas Municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. In *Universidad Nacional Mayor De San Marcos* (Vol. 0, Issue 0, p. 24). Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13817>
- Álvarez, F. (2015). *Bibliotecas públicas en México y el entorno global de la información*. 247–256. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL323
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario* (Issue 1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=589917>
- Barrera, Y. (2019). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario De La Biblioteca Central Y Virtual De La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. In *Tesis de Maestría* (p. 108). Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3803>
- Barrionuevo, Z. (2012). *Satisfacción de usuarios en bibliotecas públicas del noroeste del conurbano bonaerense: su evaluación*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Mar del Plata República Argentina. <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/handle/123456789/59>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2021). *Reconocimiento no dinerario “Jorge Basadre Grohmann.”* <https://www.bnp.gob.pe/bnp-entregara-reconocimiento-jorge-basadre-grohmann-a-la-trayectoria-y-las-buenas-practicas-bibliotecarias/>
- Calsin, P. (2019). *Factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios de la biblioteca central en la universidad nacional del Altiplano, Puno – 2018* (p. 35). Tesis de pre grado, Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11553>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. https://www.academia.edu/33042332/Gestión_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas
- Carranza, J. (2018). *Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018* (p. 138). Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4278/carranza_ajc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carro, Roberto; González, D. (2018). Administración De La Calidad Total. In *Global Business Administration Journal* (Vol. 2, Issue 1).
<https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Casado, M. (2017). Hacia la biblioteca ideal: Estudio de usuario y no usuario de las bibliotecas municipales de Huesca. In *Universidad De Extremadura* (pp. 1–91). Tesis de pre grado, Universidad de Extremadura.
https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/6553/1/TFGUEX_2017_Casado_Sagarra.pdf
- Cea D' Ancona, M. (1996). Metodología cuantitativa: In *Revista de Ciencias Sociales* (Editorial).
https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/metodologia_cuantitativa__estrategias_y_tecnicas_de_investigacion_social__cea_d_ancona.pdf
- Cedeño, María; Cedeño, Lizandro; Ruíz, J. (2019). *Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados*. Revista caribeña de ciencias sociales. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>
- Cóndor, E. (2019). *Calidad De Servicio De Las Bibliotecas De La Universidad Santiago Antúnez De Mayolo, 2019*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo.” <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4139>
- Cruz, M. (2020). Gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Trujill, 2020. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 1, p. 83). Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52596>
- Cuadros, Jonatan; Valencia, Jackeline; Valencia, A. (2013). Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social. *Rastros Rostros*, 15(29), 73–81. <https://doi.org/10.16925/ra.v15i29.699>
- Cuchillo, V. (2018). Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco. In *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (p. 157). Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2374>
- Díaz, A. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios que ofrece la universidad de montemorelos*. Tesis de maestria, Universidad de Montemorelos.
https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/156/Tesis_Angelino_Díaz_Sánchez.pdf?sequence=1

- Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias. (2020). *Criterios orientadores para el reinicio del servicio de atención en bibliotecas públicas en el contexto del Covid-19.pdf*.
http://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_politicas_bibliotecarias/2020/RD-02-2020-BNP-J-DPB.pdf
- Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias. (2020). *Guía para la organización técnica del material bibliográfico documental de las bibliotecas públicas municipales. 511*.
http://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_politicas_bibliotecarias/2020/RD-05-2020-BNP-J-DPB.pdf
- Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias. (2021). *Guía para la aprobación y desarrollo del Plan de Implementación y Gestión de Bibliotecas*.
https://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_politicas_bibliotecarias/2021/RD-014-2021-BNP-J-DPB.pdf
- Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias. (2021). *Recomendaciones para la creación de una biblioteca pública municipal*.
https://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_politicas_bibliotecarias/2021/RD-08-2021-BNP-J-DPB.pdf
- Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias. (2022). *Plan de capacitación para la formación laboral de los operadores del Sistema Nacional de Bibliotecas*.
https://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_politicas_bibliotecarias/2022/RD-01-2022-BNP-J-DPB.pdf
- Fernández, J. (2016). *El servicio público*. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4455-derecho-administrativo-coleccion-inehrm>
- García, Fátima; Martín, Bonifacio; Monje, T. (2004). Seminario Permanente de Bibliotecas Públicas Municipales. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison*.
- García, A. (2003). *Política bibliotecaria. Convergencia de la política cultural y la política de información*. <http://eprints.rclis.org/5925/1/71a1.pdf>
- García, A. (2022). *Contraloría General de la República*.
<https://studylib.es/doc/97676/gobierno-municipal---contraloría-general-de-la-república>
- García, F. (2018). *La sociedad se hace mayor : retos y oportunidades para las bibliotecas públicas. November*. <https://www.researchgate.net/publication/329028602%0ALa>

- García, M. (1992). La encuesta.pdf. In *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 141–170). <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/García-Ferrando.pdf>
- García, V. (2016). *La misión de las bibliotecas en el mundo rural. Las bibliotecas municipales de la provincia de Salamanca* (p. 60). Tesis de grado, Universidad de Salamanca.
https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/130137/TFG_InfyDoc_GarciaSierra_Victoria_SI_85_2015-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garrido, J. (2017). *Estudio de usuarios y propuestas de mejora de la biblioteca municipal de Archena (Murcia)*. Tesis de grado, Universidad de Murcia.
https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54299/1/Cód._2547-TFG._Estudio_de_usuarios_y_propuestas_de_mejora_de_la_biblioteca_municipal_de_Archena_%28Murcia%29._Jonathan_Nicolás-Garrido.pdf
- Gómez, L. (2022). *Definición de necesidad*.
<https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php>
- Hernández, Roberto; Fernández Carlos; Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,FernandezyBaptista-MetodologíaInvestigacionCientífica6taed.pdf>
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J., & Ávila, B. (2010). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. *Satisfacción de Usuarios. Evaluación Integral de Bibliotecas, October 2016*, 28.
http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf
- Herrera, Enrique; López, Javier; Ávila, B. (2008). Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo libQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. *Science*.
http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf
- Hurtado, Antonia; Fenández, R. (2015). Reconciliando las tipologías de los usuarios de internet. *Razón y Palabra*, 1(89), 2–29. www.razonypalabra.org.mx
- IFLA. (2001). *Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

- INEI. (2016). *Estadísticas Municipales*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/
- INEI. (2017). Resultados definitivos región Puno. In *Censos económicos*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1563/
- Játiva, Victoria; Gallo, J. (2006). Libqual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de La ANABAD*, 56(1), 53–74.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=2187778>
- Lázaro, Pedro; López, Javier; Herrera, E. (2018). *El espacio como prioridad en los modelos de gestión de las bibliotecas públicas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7530101>
- Ley 30034 de 2013. (2013). *Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-sistema-nacional-de-bibliotecas-ley-n-30034-946195-1/>
- Ley, D. (2014). *Biblioplaza: Nueva Biblioteca Pública Central de Lima*.
- Lizana, G. (2010). *La biblioteca nacional y la capacitación bibliotecaria para personal no profesional: lineamientos de un plan de capacitación*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15582/lizana_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, L. (2019). *Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales. caso: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-2018*". Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9316>
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. In *Repositorio Institucional PIRHUA* (p. 89). Tesis de pre grado, Universidad de Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1
- Ministerio de Cultura. (2021). Política Nacional de Cultura al 2030. In *Ministerio de Cultura*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1025961/PNC_VERSION_FINAL_2.pdf
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morales, Verónica; Hernández, A. (2019). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. 1–12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>

- Nicuesa, M. (2014). *Definición de eficiencia*.
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/eficiencia.php>
- Nuñez, D. (2015). Calidad de los servicios de la biblioteca central de la pontificia universidad catolica madre y madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior. In *All rights reserved. IJES* (Vol. 281, Issue 4). Tesis doctoral, Universidad de Murcia.
<http://nadir.uc3m.es/alejandro/phd/thesisFinal.pdf%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Universidad+de+murcia#0>
- Omella, E. (2003). Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: Propuestas para una mayor integración. *Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación*. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.6.0.1951>
- Ortiz, M. (2005). La biblioteca como centro cultural del municipio. *I Encuentro Bibliotecas y Municipio*.
http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1350/1/ses2_003.pdf
- Pages, M. T. (2008). La biblioteca municipal como valor económico en la administración local. *Construyendo Un Servicio Público de Calidad y Accesible: La Biblioteca Municipal*, 119–128.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4684449%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4684458>
- Palacios Flores, H. S. (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* (p. 165). Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4509/1/Palacios_Flores_Hugo_Salvador_2014.pdf
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- PCM. (2019). Norma tecnica para la gestion de la calidad de servicios en el sector publico. In *Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano* (p. 54). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Quintero, J. (2011). Teoría De Las Necesidades De Maslow. *Psychological Review*, 50, 6.
https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

- Quispe, G. (2020). Situación actual de las bibliotecas públicas municipales de Lima (Perú). Un análisis basado en aplicación de estándares de calidad. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 34(85), 99. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58160>
- Recio, R., López, H., & Romo, J. (2015). *Calidad del Servicio Basado en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Integral de Aprendizaje de la UAMZM - UASLP de Rioverde, S.L.P.* (pp. 1–23). http://flisol.fca.uach.mx/apcam/2016/02/02/PONENCIA_116_UASLP_Zona_Media.pdf
- Rey, C. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN*. 139–153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rodríguez, A., & García, G. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín*, 18(3), 1–14. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181524338001>
- Rodriguez, G. (2002). *La biblioteca pública al servicio de la comunidad Ponencia: Las bibliotecas públicas ¿un servicio necesario? una visión desde América Latina*. <http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/handle/10421/1213>
- Taylor, F. (1978). *Definición de organización y su importancia*. <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D Documentos - Organizacion.pdf>
- Ucha, F. (2009). *Definición de organización*. <https://www.definicionabc.com/social/organizacion.php>
- UNESCO. (1949). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública La biblioteca pública* (p. 3). https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto_da_unesco_verbo_da_biblioteca_publica_1949_0.pdf
- UNESCO. (1972). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública La biblioteca pública*. 3. https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto_da_unesco_verbo_da_biblioteca_publica_1972.pdf
- UNESCO. (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública La biblioteca pública*. 3. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifiesto/pl-manifiesto-es.pdf>

- Vásquez, Fredy; Gabalán, J. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. *Informacion, Cultura y Sociedad*, 2019(41), 169–180. <https://doi.org/10.34096/ics.i41.6495>
- Vasquez, J. (2019). Estudio de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (pp. 5–48). Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9861>
- Vela, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3246>
- Vizcarra, N. (2020). *Diagnóstico de las bibliotecas públicas municipales en Lima Metropolitana , 2019 Lima – Perú* (pp. 0–2). Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45764>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL -¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales en la región Puno?</p> <p>ESPECIFICO -¿Cuál es la calidad de servicio de bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020? -¿Cuál es la satisfacción de los usuarios de bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020? -¿Cuál es el nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de la bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020</p>	<p>GENERAL -Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020</p> <p>ESPECIFICOS -Determinar la calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020 -Determinar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020 -Establecer el nivel de asociación que existe entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción de los usuarios de la bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020</p>	<p>GENERAL Hipótesis General -La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno 2020</p> <p>Hipótesis Específicas - Las bibliotecas públicas de las municipalidades provinciales de la región Puno presentan predominantemente una calidad baja, según los criterios de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. -La satisfacción del usuario de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales en la región Puno 2020, es predominantemente bajo (más del 50%). -Existe una correlación positiva considerable ($r \geq 0.75$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. A mayor calidad mayor será la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>VI. Calidad de Servicios VD. Satisfacción V. Sexo V. Edad V. Nivel de Estudio</p>	<p>Enfoque: cuantitativo Tipo de investigación Correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte transeccional</p>	<p>Población <u>Población 01:</u> Las 11 bibliotecas públicas municipales provinciales de la región de Puno 2020 <u>Población 02:</u> Los usuarios de las bibliotecas públicas municipales provinciales de la región de Puno 2020</p> <p>Muestra <u>Muestra 01:</u> El personal de las Bibliotecas. <u>Muestra 02:</u> Es probabilística estratificada por afijación proporcional (CEA DE ANCONA) La muestra será un total de 368 encuestados</p>	<p>Variable 01 : Calidad de Servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 02: Satisfacción Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Cuestionario aplicado a los encargados de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE
LA REGIÓN PUNO 2020**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN

“BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JULIACA”

Dirigido al encargado del servicio bibliotecario de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

1. DATOS GENERALES:

1.1. Sexo:

Masculino Femenino

1.2. Edad:

1.3. Profesión u Ocupación:

1.4. Condición laboral:

Contratado Nombrado

1.5. Tiempo de servicios:

2. DATOS SOBRE EL ESPACIO BIBLIOTECARIO

2.1. ¿A cuánto asciende el aforo de la biblioteca pública?

2.2. ¿Cuál es el número de usuarios por día?

2.3. ¿La biblioteca cuenta con espacio infantil?

SI NO

2.4. ¿Cuántos libros y revistas se tienen en la biblioteca pública?

Libros

Revistas

2.5. ¿Cuántas computadoras existen en la biblioteca pública?

En funcionamiento

Sin funcionamiento

2.6. ¿La biblioteca pública cuenta con servicio de internet y/o wifi?

SI NO

5 DATOS SOBRE EL HORARIO Y DIAS DE ATENCIÓN

5.2 ¿En qué turno atiende la biblioteca pública municipal?

3.1.1 ¿Cuáles son los horarios de atención?

3.2 ¿Cuáles son los días de atención?

Lunes Miércoles Viernes Domingo
 Martes Jueves Sábado

Objetivo: Mediante el cuestionario de autodiagnóstico se busca recolectar información sobre la calidad de servicio de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020.

Indicaciones:

El cuestionario presenta una serie de preguntas, por cada componente de la norma se tiene una guía de respuestas, en la que el encargado de la biblioteca deberá calificar de 0 a 3, siendo 0 el puntaje más bajo y 3 el más alto. El puntaje consignado en la columna “puntaje obtenido” servirá para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
0	1	2	3

Componentes		Guía de Respuesta	Puntaje Obtenido
Ítem	CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS		
01	¿Se han identificado las características de los usuarios que acceden al servicio bibliotecario que brinda la municipalidad?	0: No se tiene identificado las características de los usuarios. 1: Se ha identificado algunas características de los usuarios. 2: Se ha identificado las características de los usuarios, pero la información no ha sido difundida. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.	
02	¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de los usuarios?	0: No se ha identificado los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de los usuarios. 1: Se está diseñando los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de los usuarios. 2: Se ha definido los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de los usuarios. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementados.	
03	¿Se conocen las necesidades y	0: No se conocen las necesidades y expectativas de los usuarios. 1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios.	

	expectativas que demandan los usuarios que reciben o recibirán el servicio bibliotecario que brinda la municipalidad	<p>2: Se conoce las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.</p>	
04	¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de los usuarios?	<p>0: No se cuenta con información sobre las necesidades y expectativas.</p> <p>1: Se cuenta con la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se ha analizado.</p> <p>2: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se encuentra segmentada por grupo de usuarios.</p> <p>3: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, y se encuentra segmentada por grupo de usuarios.</p>	
IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO			
05	¿El servicio bibliotecario actual, cubre las necesidades y expectativas de los usuarios?	<p>0: El servicio actual no cubre las necesidades y expectativas de los usuarios</p> <p>1: El servicio actual cubre solo algunas necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>2: El servicio actual cubre algunas necesidades y expectativas de los usuarios, pero se está mejorando o reestructurando el servicio.</p> <p>3: El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de los usuarios.</p>	
06	¿Se conoce el propósito del servicio bibliotecario que se entrega?	<p>0: No se tiene identificado el servicio que se entrega.</p> <p>1: Se ha identificado el servicio que se entrega, pero no se conoce su propósito.</p> <p>2: Se ha definido el propósito del servicio que se entrega.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el propósito del servicio se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la entidad.</p>	
07	¿El servicio bibliotecario es entregado al segmento de usuarios definidas?	<p>0: No se entrega el servicio por segmento de usuarios.</p> <p>1: La segmentación de usuarios se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: El servicio que se entrega cubre algunos segmentos de los usuarios.</p> <p>3: El servicio que se entrega cubre todos los segmentos de los usuarios.</p>	
08	¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el servicio bibliotecario?	<p>0: No se ha establecido ningún mecanismo de entrega del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando mecanismos de entrega del servicio.</p> <p>2: Se tiene definido los mecanismos de entrega del servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, los mecanismos se encuentran implementados.</p>	
09	¿Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en el servicio bibliotecario?	<p>0: No se tiene identificado las oportunidades del entorno.</p> <p>1: Se está realizando el análisis del entorno.</p> <p>2: Se ha analizado el entorno y se tiene definido sus oportunidades.</p> <p>3: Se ha incorporado las oportunidades del entorno al servicio.</p>	
FORTALECER EL SERVICIO			
10	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio bibliotecario?	<p>0: La estructura organización no se encuentra alineada, ni brinda soporte al servicio.</p> <p>1: La entidad está realizando los ajustes a la estructura organizacional.</p> <p>2: La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran aprobadas.</p>	
11	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	<p>0: No se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p> <p>1: Se cuenta con políticas, planes u otros, pero no brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p>	

	relacionadas a la entrega del servicio bibliotecario?	<p>2: Se cuenta con políticas, planes u otros y brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementadas.</p>	
12	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el servicio bibliotecario?	<p>0: El programa de capacitación no cuenta con temas orientados a la necesidad del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado temas orientados a la necesidad de servicio en el programa de capacitación.</p>	
13	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	<p>0: La entidad no realiza evaluaciones de desempeño.</p> <p>1: Existen evaluaciones esporádicas al personal.</p> <p>2: Se realizan evaluaciones de desempeño y se encuentran documentadas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se aplican medidas para mejorar su desempeño.</p>	
14	¿Se tiene identificado los canales de entrega (Presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el servicio bibliotecario a los usuarios?	<p>0: No se tiene identificado los canales de entrega.</p> <p>1: Se ha identificado los canales de entrega, pero no todos poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido.</p> <p>2: Se tiene identificado los canales de entrega y poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cuenta con un mecanismo de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega.</p>	
15	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio bibliotecario a los usuarios?	<p>0: No existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>1: Existen canales de comunicación, pero no se difunde el servicio a los usuarios.</p> <p>2: Existen canales de comunicación y se difunde el servicio a los usuarios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se mide el impacto del uso de estos canales.</p>	
16	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos actuales del servicio bibliotecario?	<p>0: No se cuenta con el diseño de los procesos actuales del servicio.</p> <p>1: Se está desarrollando el diseño y la caracterización de los procesos actuales del servicio.</p> <p>2: Se ha diseñado y caracterizado los procesos, pero no se encuentran actualizados.</p> <p>3: Los procesos actuales se encuentran diseñados y caracterizados. Adicionalmente, se encuentran implementados.</p>	
17	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos actuales del servicio bibliotecario?	<p>0: No se ha identificado las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos.</p> <p>1: Se ha identificado algunas deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos.</p> <p>2: Se ha identificado deficiencias, puntos críticos o espacio de mejora de los procesos y se encuentran documentados.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se han establecidos acciones para mejorarlas.</p>	
18	¿Se cuenta con un plan de mejoras para resolver las problemáticas detectadas, y se encuentra implementado?	<p>0: No se ha elaborado el plan de mejoras.</p> <p>1: El plan de mejoras se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: Se ha elaborado el plan de mejoras.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.</p>	

19	¿Se tiene implementado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo o similares?	<p>0: No se ha elaborado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>1: El reglamento de seguridad y salud en el trabajo se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: Se ha desarrollado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.</p>	
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DELSERVICIO			
20	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios?	<p>0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.</p>	
21	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio bibliotecario?	<p>0: No se cuenta con indicadores asociados a la conformidad del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando indicadores asociados a la conformidad del servicio.</p> <p>2: Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.</p>	
22	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios?	<p>0: No se cuenta con personal capacitado.</p> <p>1: Se está diseñando un plan de capacitación.</p> <p>2: Se ha establecido un plan de capacitación</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado la capacitación.</p>	
23	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de los usuarios?	<p>0: No se realizan mediciones sobre la satisfacción de los usuarios.</p> <p>1: Se está diseñando un esquema de mediciones periódicas sobre la satisfacción de los usuarios.</p> <p>2: Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de los usuarios</p> <p>3: Se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados</p>	
24	¿Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de los usuarios?	<p>0: No se realiza ninguna acción sobre los resultados de las mediciones de satisfacción de los usuarios.</p> <p>1: Esporádicamente se toman en cuenta algunas mediciones y se realizan mejoras.</p> <p>2: Se analizan los resultados y se plantean mejoras para la satisfacción de los usuarios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la implementación.</p>	
LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN			
25	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio bibliotecario que ofrece la entidad?	<p>0: No realiza ninguna promoción ni participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio.</p> <p>1: La Alta Dirección promueve esporádicamente los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando o requiere el rediseño de los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio.</p>	

26	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio bibliotecario de la entidad?	<p>0: No se genera ninguna condición para la medición de la satisfacción</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de medición de la satisfacción</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando condiciones para la medición de la satisfacción</p> <p>3: La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción</p>	
27	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio bibliotecario que ofrece la entidad?	<p>0: No se comunica ningún logro sobre la mejora del servicio.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente los logros de la mejora del servicio.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para comunicar los logros de la mejora del servicio.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definido mecanismos para comunicar los logros de la mejora del servicio.</p>	
28	¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	<p>0: No realiza ninguna promoción sobre la cultura de calidad.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de la cultura de la calidad en alguna reunión.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para promover una cultura de calidad.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos mecanismos de promoción de la cultura de calidad.</p>	
CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS			
29	¿Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas?	<p>0: No se incluyen temas de calidad en los programas de inducción.</p> <p>1: El programa de inducción incluye temas de calidad, pero deben ser mejorados.</p> <p>2: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados, pero no alcanza a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p> <p>3: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados y se imparte a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p>	
30	¿Se han desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de servicio?	<p>0: La entidad no tiene desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>2: Se han definido Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones anuales y se analizan los resultados.</p>	
31	¿El personal presenta iniciativas y/o participa en círculos de mejora?	<p>0: No presenta iniciativas y/o participa en círculos de calidad.</p> <p>1: Existen reuniones esporádicas que integran al personal para la mejora del servicio.</p> <p>2: Se realizan reuniones periódicas para la mejora del servicio.</p> <p>3: La entidad tiene instaurados círculos de mejora y se ha difundido a otros servicios.</p>	
32	¿Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en la entidad?	<p>0: No se realizan mediciones sobre el desarrollo de la cultura de la calidad en la entidad.</p> <p>1: Se está diseñando la metodología para realizar encuestas.</p> <p>2: Se han realizado encuestas y mediciones anuales para el desarrollo de la cultura de la calidad.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan s se implementa acciones de mejora.</p>	

Anexo 03: Cuestionario aplicado a los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
“BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE JULIACA”

Estimado usuario: el presente cuestionario tiene como finalidad el acopio de información que nos pueda proporcionar. Nos ayudará a conseguir resultados en la investigación. Por favor responda con sinceridad.

1. DATOS GENERALES:

1.1. SEXO:

Masculino Femenino

1.2. EDAD:

De 06 a 10 De 16 a 20 De 26 a más
 De 11 a 15 De 21 a 25

1.3. NIVEL DE ESTUDIO:

Primaria Instituto Superior Otros
 Secundaria Universidad

2. INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) la alternativa de acuerdo a la realidad

ITEM		Nivel del servicio mínimo que aceptaría									Nivel de servicio observado									Nivel de servicio deseado								
		Bajo						Alto			Bajo						Alto			Bajo						Alto		
		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
VALOR AFECTIVO AL SERVICIO																												
01	El personal le inspira confianza																											
02	El personal le ofrece atención personalizada																											
03	El personal es siempre amable																											
04	El personal muestra buena disposición para responder																											
05	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas																											
06	El personal es atento con las necesidades del usuario																											
07	El personal comprende las necesidades de sus usuarios																											
08	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios																											
09	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios																											
LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO																												
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje																											

Anexo 04: Validación de instrumento “Calidad de servicio”


Ingrid R. Rodríguez Chokewanca
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 799

Solicito: Validación de instrumento de investigación.

Dra. INGRID ROSSANA RODRIGUEZ CHOKEWANCA
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

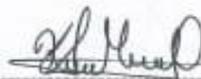
Yo, **Katy del Rosario Mamani Quispe**, identificado con DNI N° **72216346**, con código de matrícula N° 5172216346, estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno – 2020”, solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en el tema, para tal efecto adjunto los siguientes documentos:

- Validación del instrumento.
- Operalización de las variables.
- Cuestionario.

Le agradezco anticipadamente a Ud. Por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 18 de diciembre del 2019



KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE
DNI N°72216346

VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO - 2020

EXPERTO:

GRADO ACADÉMICO:

TÍTULO PROFESIONAL:

INDICACIONES:

Señor especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario, cuyo objetivo es determinar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipales provinciales de la región puno - 2020

. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una X según la valoración que le asigne según la escala.

Componentes		Guía de Respuesta	Puntaje Obtenido
Item	CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS		
1	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio bibliotecario que brinda la municipalidad?	0: No se tiene identificado las características de las personas. 1: Se ha identificado algunas características de las personas. 2: Se ha identificado las características de las personas, pero la información no ha sido difundida. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.	
2	¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	0: No se ha identificado los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 1: Se está diseñando los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 2: Se ha definido los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementados.	
3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio bibliotecario que brinda la municipalidad?	0: No se conocen las necesidades y expectativas de las personas. 1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de las personas. 2: Se conoce las necesidades y expectativas de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.	
4	¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, otros)?	0: No se cuenta con información sobre las necesidades y expectativas. 1: Se cuenta con la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se ha analizado. 2: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se encuentra segmentada por grupo de personas. 3: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, y se encuentra segmentada por grupo de personas.	
IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO			

5	¿El servicio bibliotecario actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?	<p>0: El servicio actual no cubre las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: El servicio actual cubre solo algunas necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: El servicio actual cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando el servicio.</p> <p>3: El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de las personas.</p>	
6	¿Se conoce el propósito del servicio bibliotecario que se entrega?	<p>0: No se tiene identificado el servicio que se entrega.</p> <p>1: Se ha identificado el servicio que se entrega, pero no se conoce su propósito.</p> <p>2: Se ha definido el propósito del servicio que se entrega.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el propósito del servicio se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la entidad.</p>	
7	¿El servicio bibliotecario es entregado al segmento de personas definidas?	<p>0: No se entrega el servicio por segmento de personas.</p> <p>1: La segmentación de personas se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: El servicio que se entrega cubre algunos segmentos de las personas.</p> <p>3: El servicio que se entrega cubre todos los segmentos de las personas.</p>	
8	¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el servicio bibliotecario?	<p>0: No se ha establecido ningún mecanismo de entrega del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando mecanismos de entrega del servicio.</p> <p>2: Se tiene definido los mecanismos de entrega del servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, los mecanismos se encuentran implementados.</p>	
9	¿Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en el servicio bibliotecario?	<p>0: No se tiene identificado las oportunidades del entorno.</p> <p>1: Se está realizando el análisis del entorno.</p> <p>2: Se ha analizado el entorno y se tiene definido sus oportunidades.</p> <p>3: Se ha incorporado las oportunidades del entorno al servicio.</p>	
FORTALECER EL SERVICIO			
10	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio bibliotecario?	<p>0: La estructura organización no se encuentra alineada, ni brinda soporte al servicio.</p> <p>1: La entidad está realizando los ajustes a la estructura organizacional.</p> <p>2: La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran aprobadas.</p>	
11	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio bibliotecario?	<p>0: No se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p> <p>1: Se cuenta con políticas, planes u otros, pero no brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p> <p>2: Se cuenta con políticas, planes u otros y brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementadas.</p>	
12	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el servicio bibliotecario?	<p>0: El programa de capacitación no cuenta con temas orientados a la necesidad del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado temas orientados a la necesidad de servicio en el programa de capacitación.</p>	

13	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	0: La entidad no realiza evaluaciones de desempeño. 1: Existen evaluaciones esporádicas al personal. 2: Se realizan evaluaciones de desempeño y se encuentran documentadas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se aplican medidas para mejorar su desempeño.	
14	¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el servicio bibliotecario a las personas?	0: No se tiene identificado los canales de entrega. 1: Se ha identificado los canales de entrega, pero no todos poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido. 2: Se tiene identificado los canales de entrega y poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cuenta con un mecanismo de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega.	
15	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio bibliotecario a las personas?	0: No existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas. 1: Existen canales de comunicación, pero no se difunde el servicio a las personas. 2: Existen canales de comunicación y se difunde el servicio a las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se mide el impacto del uso de estos canales.	
16	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos actuales del servicio bibliotecario?	0: No se cuenta con el diseño de los procesos actuales del servicio. 1: Se está desarrollando el diseño y la caracterización de los procesos actuales del servicio. 2: Se ha diseñado y caracterizado los procesos, pero no se encuentran actualizados. 3: Los procesos actuales se encuentran diseñados y caracterizados. Adicionalmente, se encuentran implementados.	
17	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos actuales del servicio bibliotecario?	0: No se ha identificado las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos. 1: Se ha identificado algunas deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos. 2: Se ha identificado deficiencias, puntos críticos o espacio de mejora de los procesos y se encuentran documentados. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se han establecido acciones para mejorarlas.	
18	¿Se cuenta con un plan de mejoras para resolver las problemáticas detectadas, y se encuentra implementado?	0: No se ha elaborado el plan de mejoras. 1: El plan de mejoras se encuentra en desarrollo. 2: Se ha elaborado el plan de mejoras. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.	
19	¿Se tiene implementado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo o similares?	0: No se ha elaborado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo. 1: El reglamento de seguridad y salud en el trabajo se encuentra en desarrollo. 2: Se ha desarrollado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.	
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO			

20	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas. 1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas. 2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.
21	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio bibliotecario?	0: No se cuenta con indicadores asociados a la conformidad del servicio. 1: Se está diseñando indicadores asociados a la conformidad del servicio. 2: Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.
22	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	0: No se cuenta con personal capacitado. 1: Se está diseñando un plan de capacitación. 2: Se ha establecido un plan de capacitación. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado la capacitación.
23	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	0: No se realizan mediciones sobre la satisfacción de las personas. 1: Se está diseñando un esquema de mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas. 2: Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas. 3: Se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.
24	¿Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de las personas?	0: No se realiza ninguna acción sobre los resultados de las mediciones de satisfacción de las personas. 1: Esporádicamente se toman en cuenta algunas mediciones y se realizan mejoras. 2: Se analizan los resultados y se plantean mejoras para la satisfacción de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la implementación.
LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN		
25	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio bibliotecario que ofrece la entidad?	0: No realiza ninguna promoción ni participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio. 1: La Alta Dirección promueve esporádicamente los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio. 2: La Alta Dirección está diseñando o requiere el rediseño de los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio. 3: La Alta Dirección tiene definidos los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio.
26	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio bibliotecario de la entidad?	0: No se genera ninguna condición para la medición de la satisfacción. 1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de medición de la satisfacción. 2: La Alta Dirección está diseñando condiciones para la medición de la satisfacción. 3: La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción.

27	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio bibliotecario que ofrece la entidad?	<p>0: No se comunica ningún logro sobre la mejora del servicio.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente los logros de la mejora del servicio.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para comunicar los logros de la mejora del servicio.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definido mecanismos para comunicar los logros de la mejora del servicio.</p>	
28	¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	<p>0: No realiza ninguna promoción sobre la cultura de calidad.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de la cultura de la calidad en alguna reunión.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para promover una cultura de calidad.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos mecanismos de promoción de la cultura de calidad.</p>	
CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS PERSONAS			
29	¿Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas?	<p>0: No se incluyen temas de calidad en los programas de inducción.</p> <p>1: El programa de inducción incluye temas de calidad, pero deben ser mejorados.</p> <p>2: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados, pero no alcanza a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p> <p>3: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados y se imparte a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p>	
30	¿Se han desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de servicio?	<p>0: La entidad no tiene desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>2: Se han definido Programas de formación en cultura de calidad de servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones anuales y se analizan los resultados.</p>	
31	¿El personal presenta iniciativas y/o participa en círculos de mejora?	<p>0: No presenta iniciativas y/o participa en círculos de calidad.</p> <p>1: Existen reuniones esporádicas que integran al personal para la mejora del servicio.</p> <p>2: Se realizan reuniones periódicas para la mejora del servicio.</p> <p>3: La entidad tiene instaurados círculos de mejora y se ha difundido a otros servicios.</p>	
32	¿Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en la entidad?	<p>0: No se realizan mediciones sobre el desarrollo de la cultura de la calidad en la entidad.</p> <p>1: Se está diseñando la metodología para realizar encuestas.</p> <p>2: Se han realizado encuestas y mediciones anuales para el desarrollo de la cultura de la calidad.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan y se implementa acciones de mejora.</p>	

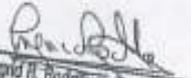
Recomendaciones: _____



Ing. Rodolfo Livorno
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
CLAD N° 799

FIRMA

Anexo 05: Validación de instrumento “Satisfacción”


Ingrid R. Rodríguez Chokewanca
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
CLAD N° 799

Solicito: Validación de instrumento de investigación.

Dra. INGRID ROSSANA RODRIGUEZ CHOKEWANCA
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo, **Katy del Rosario Mamani Quispe**, identificado con DNI N° 72216346, con código de matrícula N° 5172216346, estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno – 2020”, solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en el tema, para tal efecto adjunto los siguientes documentos:

- Validación del instrumento.
- Cuestionario.

Le agradezco anticipadamente a Ud. Por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 18 de diciembre del 2019



KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE
DNI N°72216346

VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO - 2020

EXPERTO:

GRADO ACADÉMICO:

TÍTULO PROFESIONAL:

INDICACIONES:

Señor especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario, cuyo objetivo es Determinar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipales provinciales de la región puno - 2020

Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una X según la valoración que le asigne según la escala.

ITEM	Nivel del servicio mínimo que aceptaría									Nivel de servicio observado									Nivel de servicio deseado								
	Bajo						Alto			Bajo						Alto			Bajo						Alto		
	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
VALOR AFECTIVO AL SERVICIO																											
1	El personal le inspira confianza																										
2	El personal le ofrece atención personalizada																										
3	El personal es siempre amable																										
4	El personal muestra buena disposición para responder																										
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas																										
6	El personal es atento con las necesidades del usuario																										
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios																										
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios																										
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios																										
LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO																											
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje																										
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual																										
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor																										
13	El espacio de la biblioteca es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación																										
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo																										
CONTROL DE LA INFORMACIÓN																											

Recomendaciones: Realizar protesta.


Ingrid R. Rodriguez Cholewanka
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
C. A. P. N.º 799
FIRMA

Anexo 06: Solicitud a la Municipalidad Provincial de San Román

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca

Mg. David Sucacahua Yucra

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA



Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de “Gestión Pública y Desarrollo Social” en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020”, el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario “Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público”
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 07: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Puno

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Puno

Abg. Martín Ticona Maquera

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO



Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 08: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Azángaro

INSTRUMENTO DOCUMENTARIO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

21 JUL 2021

Registro N° 11494 Folio 09

Hora: 11:40 Firma 

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Azángaro

Abg. Flavio Jesús Mamani Hanco

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO

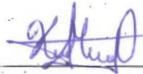
Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.



Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 09: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Chucuito

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial Chucuito - Juli

Lic. Justo Apaza Delgado

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUCUITO - JULI



Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 10: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Carabaya

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Carabaya – Macusani

Prof. Fabio Vargas Huamantuco

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA - MACUSANI

RECIBIDO

17 AGO 2021

Reg. N°: 5568 FOLIO N°: -09-

HORA: 11:31 FIRMA: *[Firma]*

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.



Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

918899020

Anexo 11 Solicitud a la Municipalidad Provincial de Melgar

CARGO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Melgar - Ayaviri

Prof. Esteban Álvarez Cassa

AL CALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR - AYAVIRI

REGION PUNO			
Municipalidad Provincial de Melgar			
AYAVIRI			
TRAMITE DOCUMENTARIO			
09 AGO. 2021			
REGISTRO	FOLIO	HORA	FIRMA
6672	-09-	10:29	

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 12: Solicitud a la Municipalidad Provincial de El Collao

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Collao - Ilave

Prof. Villanueva Maquera Resalaso

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COLLAO - ILAVE



Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 13: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Huancané

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Huancané

Dr. Jorge Arturo Álvarez Mendoza

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ

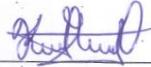
Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.



Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346



Anexo 14: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Sandia

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Sandia

Sr. Victor Adán Málaga Carcasi

ACALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
MESA DE PARTES	
Reg:	12269
Fecha: 11-08-21	Hora: 12:09
Folio: 09	Firma: 

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.



Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 15: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Lampa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2649
GERENCIA MUNICIPAL

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Lampa

Reg: 2829
Fecha: 14-07-2021

Prof. Ciriaco Isidro Diaz Arestegui

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LAMPA			
TRAMITE DOCUMENTARIO			
ENTREGADO A MESA DE PARTES			
13 JUL 2021			
EXPID	FOLIO	HORA	FIRMA
02688	09	2:10	[Firma]

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 16: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Yunguyo

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Yunguyo

Ing. Hermes Geroncio Bazan Choque

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO



Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 17: Solicitud a la Municipalidad Provincial S.A de Putina

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
SAN ANTONIO DE PUTINA
TRAMITACIÓN DOCUMENTARIA

26 JUL 2021

REGISTRO: 4124 FOLIOS: -09-

HORA: 12:01 PM FIRMA: 

CARCO

C. - 69.

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina

Abg. Yolinda Barrantes Quenallata

ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE S.A de PUTINA

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.



Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

Anexo 18: Solicitud a la Municipalidad Provincial de Moho

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

22-07-2021
A. 3281

SOLICITO: Realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Moho

Ing. Juan José Tinta Mamani

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Yo, Katy del Rosario Mamani Quispe, identificado con N° de D.N.I 72216346, con domicilio en el Jr. Cusco N° 436 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, región Puno, ante Ud. me dirijo y expongo:

Que, siendo egresada de la Escuela Profesional de "Gestión Pública y Desarrollo Social" en la Universidad Nacional de Juliaca, solicito a Ud. vuestra autorización para realizar una encuesta al personal encargado de la biblioteca pública municipal de la entidad de su representada, con la finalidad de llevar a cabo la fase de ejecución del Proyecto de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN PUNO 2020", el mismo que se encuentra registrado en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca.

Adjunto a la presente:

- Constancia de registro en el banco de proyectos de tesis de la Universidad Nacional de Juliaca
- Cuestionario "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo anticipadamente su gentil atención.

Katy del Rosario Mamani Quispe

D.N.I 72216346

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO	
MESA DE PARTES	
22 JUL 2021	
Exp. N° 1763	Folio N° 09F
Hora 12:20	Control 19

PROV. 2355
U. R. P. H. H.
02-08-21

	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA - MACUSANI <i>Sub Gerencia de Educación, Cultura y Deporte</i>
	"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
	Macusani, 15 de junio del 2022
	<u>OFICIO N°011-2022/SGECD/MPC-M</u>
SEÑORITA	KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE TESISTA UNIVERSIDAD DE JULIACA
	<u>Presente. -</u>
ASUNTO	REMITO RESPUESTA A LO SOLICITADO
REFERENCIA	SOLICITUD PRESENTADA POR LA SRTA. KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE
<hr/>	
<p>Tengo a bien dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo y al mismo tiempo respecto a la solicitud presentada por tramite documentario, donde solicitan realizar encuesta al personal bibliotecario de la Municipalidad Provincial de Carabaya – Macusani.</p> <p>Al respecto sobre la información requerida debo manifestar que no contamos con biblioteca municipal por lo que, no se cuenta con personal responsable para realizar la encuesta a si mismo a los usuarios, indicar también que según indagaciones la biblioteca funciono hasta el año 1995 aproximadamente en la casa del maestro de la ciudad de Macusani, en la presente gestion había intensiones de poder reaperturar y poner en funcionamiento, pero por falta de infraestructura adecuada no se concretó su reapertura.</p> <p>Por lo que no se podrá atender a su pedido en vista que no se cuenta con biblioteca ni personal responsable de la misma.</p> <p>Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle mis consideraciones más distinguidas.</p>	
	Atentamente,
	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CARABAYA - MACUSANI Prof. Jose Antonio Condori Ccama SUB GERENTE DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
<p>Recibido : 03:48 pm 15-06-2022</p>  Katy del Rosario Mamani Quispe DNI: 72216346	

Anexo 20: Informe emitido por la División de Educación Cultura y Deporte – S.A. Putina



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y PROYECCION SOCIAL
DIVISION DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE

INFORME N° 070-2021/MPSAP/DECD/DCLO.

PARA : SrL. KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE
DE : DEYVIS CRISTIAM LAURA QUISPE
DIVISION DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE (E)
ASUNTO : INFORME SOBRE SOLICITUD DE ENCUESTA HACIA EL PERSONAL DE LA
BIBLIOTECA MUNICIPAL
FECHA : Putina, 04 de agosto de 2021

Me es grato dirigirme a UD. Con la finalidad de saludarlo y manifestarle que en cumplimiento a las normas administrativas se hace alcance presente informe, teniendo como referencia, el documento con número de registro 4124 por tramite documentario, con fecha, 26 de julio del 2021, en el cual solicita una encuesta por parte de la señorita KATY DEL ROSARIO MAMANI QUISPE, con número de DNI N° 72216346, hacia el personal de la biblioteca, teniendo conocimiento de dicho documento antes mencionado el encargado de la División de Educación Cultura y Deporte de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, se pronuncia para informar que la biblioteca municipal no cuenta hasta el momento con personal por el tema de la pandemia que se viene afrontando hasta el momento frente a la COVID- 19, en tal efecto no se puede realizar tal encuesta hasta que se cuente con nuevo personal de la biblioteca y se atienda a la población en general.

- Solicitud registro 4124 (09 folios)

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, para los fines que viere por conveniente.

Atentamente


Deyvis C. Laura Quispe
DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE

Recibido: 04/08/21



DNI: 72216346

Katy del Rosario Mamani Quispe

Anexo 21: Registro fotografico en las bibliotecas públicas municipales de la región Puno, 2020.



Nota. Ingreso para la B.M San Román



Nota. Responsable del turno tarde de la B.M de San Román



Nota. Ingreso para la B.M “Gamaliel Churata”



Nota. Algunos materiales bibliográficos de la B.M



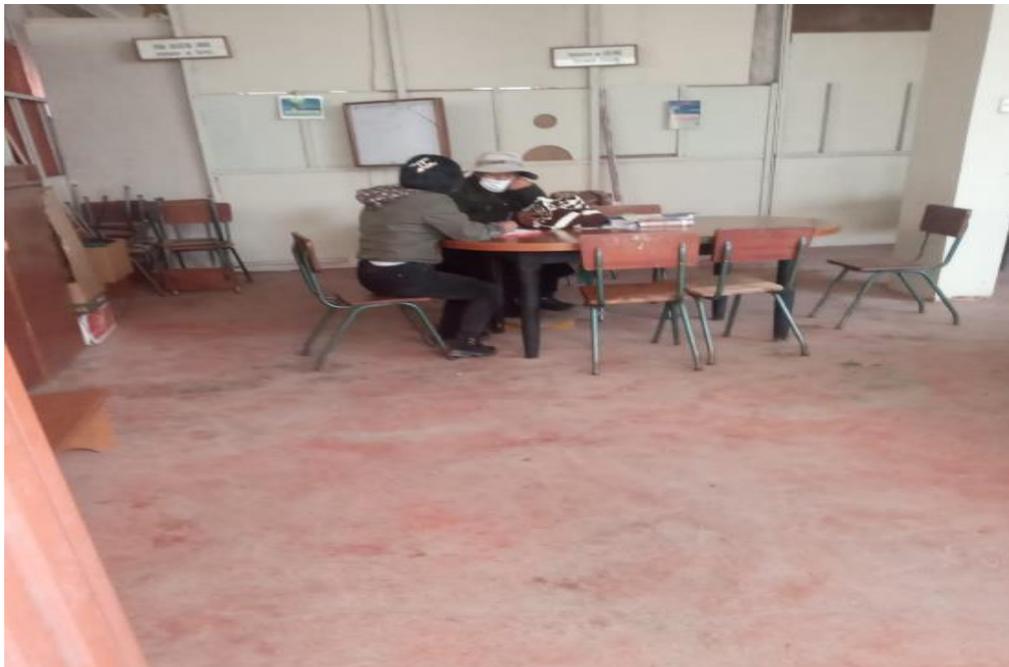
Nota. Biblioteca Municipal de Azángaro



Nota. Encargada de la B.M de Azángaro Prof. Miriam Betty Cala Vilavila



Nota. Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli



Nota. Encargada de la B.M Sra. Clotilde Mamani Zegarra



Nota. Municipalidad Provincial de Carabaya - Macusani



Nota. B.M de Lampa



Nota. Material bibliográfico de la B.M de Melgar



Nota. Puerta de ingreso a la B.M de Melgar



Nota. Encargada de la B.M Sra. Andrea Ticona Yujra



Nota. Material bibliográfico de la B.M de El Collao.



Nota. Jefe de la B.M “Julio A. Luza Gironzini” – Huancané
Abg. Pablo Mamani Mendoza



Nota. Material bibliográfico de la B.M “Julio A. Luza Gironzini”
– Huancané



Nota. B.M de Sandia en el mercado de la Plaza Grau



Nota. Orientación en la encuesta libqual



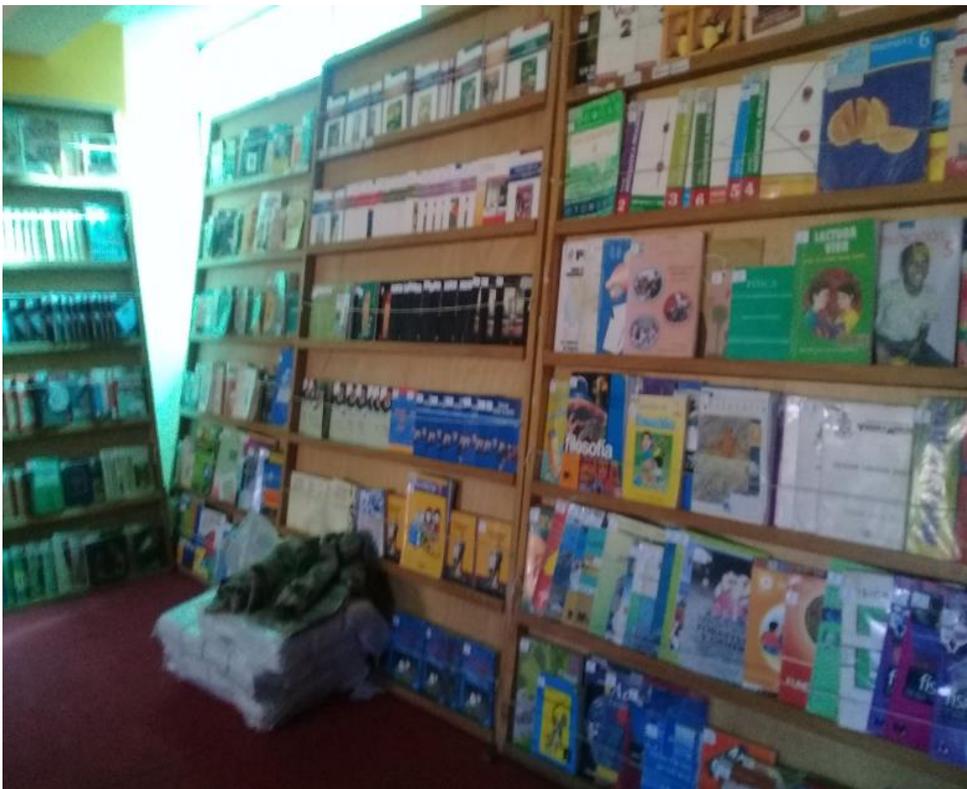
Nota. Material bibliográfico de la B.M Sandia



Nota. Palacio Municipal de San Antonio de Putina



Nota. Mobiliario de la B.M de Putina



Nota. Material bibliográfico de la B.M Putina



Nota. Infraestructura de la B.M. de Yunguyo



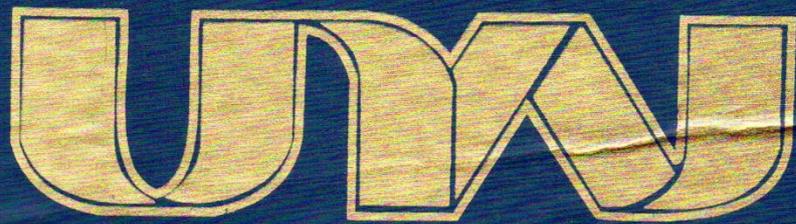
Nota. Jefe de la B.M de Yunguyo Juan Ofelio Panclas Mengoa



Nota. Orientando a los usuarios de nivel primario sobre la encuesta Libqual.



Nota. Imagen de B.M de Moho.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
"Universidad Pública de Calidad"