



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL  
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS.**

**TEMA:**

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
USUARIO EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN  
FELIPE NERI DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

**AUTOR:**

JAIME EDUARDO BRAVO MOLINA

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Jaime Eduardo Bravo Molina, quien ha cumplido con las normas científicas y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido  
**DIRECTOR**

Ing. Hernán Patricio Moyano Vallejo  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jaime Eduardo Bravo Molina, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 30 de julio de 2017

Jaime Eduardo Bravo Molina  
**C.C. 0600983688**

## **DEDICATORIA**

A la Madre Dolorosa patrona de la Institución que fue quien me impulso a seguir adelante para la consecución de este objetivo; a mi familia quienes fueron los protagonistas de la culminación de la carrera.

**Jaime Eduardo Bravo Molina**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Hno. Mauricio Cadena SJ Rector de la Unidad Educativa San Felipe Neri de Riobamba por la facilidad y colaboración que brindo para realizar esta investigación que beneficiará a la Institución, Docentes, Personal Administrativo, Estudiantes y Padres de Familia. Igualmente a las autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de manera especial en las personas de los Ingenieros: Raúl Ramírez Garrido y Patricio Moyano Vallejo quienes supieron apoyarme y dar sus conocimientos de forma desinteresada para culminar con éxito este trabajo de investigación.

**Jaime Eduardo Bravo Molina**

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de cuadros .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	13
CAPÍTULO I .....	15
EL PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	15
1.1.1. Formulación del problema.....	16
1.1.2. Delimitación Temporal.....	16
1.2. JUSTIFICACIÓN. ....	17
1.3. OBJETIVOS. ....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Diseñar estrategias de la atención al usuario en la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la Ciudad de Riobamba.....	18
1.3.3. Objetivos Específicos .....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	19
2.1.1. Antecedentes Históricos. ....	19
2.1.2. Datos Informativos .....	21
2.1.3. Estructura Organizacional. ....	22
2.1.4. Misión.....	24
2.1.5. Visión.....	24
2.2. FUNDAMENTACION TEORICA.....	25

2.2.1.	Estrategia de mejoramiento .....	25
2.2.2.	Definición de servicio y atención al cliente.....	25
2.2.3.	Conceptos sobre el servicio que presta las Bibliotecas. ....	26
2.2.4.	FODA de la Unidad Educativa San Felipe Neri.....	30
2.3.	HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER.....	31
2.4.	VARIABLES .....	31
2.4.1.	Variable Independiente.....	31
2.4.2.	Variable Dependiente. ....	31
CAPÍTULO III.....		32
MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACION. ....	32
3.1.1.	Investigación Bibliográfica –Documental. ....	32
3.1.2.	Investigación de Campo. ....	32
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN. ....	32
3.2.1.	Exploratorio .....	32
3.2.2.	Descriptivo.....	33
3.2.3.	De campo.....	33
3.3.	POBLACION Y MUESTRA .....	33
3.3.1.	Población. ....	33
3.3.2.	Muestra. ....	33
3.3.3.	Calculo estadístico del tamaño de la muestra. ....	34
3.4.	METODOS TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.4.1.	Métodos. ....	36
3.4.2.	Técnicas de investigación. ....	36
3.5.	ENCUESTAS.....	38
3.5.1.	Objetivo de la encuesta realizada. ....	53
CAPÍTULO IV .....		54
MARCO PROPOSITIVO.....		54
4.1.	TITULO .....	54
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	54
4.2.1.	Objetivo general. ....	54
4.3.	INTRODUCCIÓN. ....	54
4.4.	ESTRATEGIAS.....	56
4.4.1.	Instalación de antena Wifi (Ubiquiti) .....	56

4.4.2.	Adquisición de computadoras .....	57
4.4.3.	Instalación de computadoras.....	58
4.4.4.	Etiquetas de seguridad .....	59
4.4.5.	Lector de código de barra (Honey Well) .....	60
4.4.6.	Lector de código de barra (Honey Well) .....	61
4.4.7.	Programa Winisis .....	62
4.4.8.	Instalación: Biblioteca Virtual - Winisis .....	63
4.4.9.	Copiadora Impresora .....	64
4.4.10.	Fichero .....	65
4.4.11.	Fichas .....	66
	CONCLUSIONES .....	56
	RECOMENDACIONES.....	57
	BIBLIOGRAFIA .....	58
	ANEXOS .....	59



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1:	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.....	30
Cuadro N° 2:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	38
Cuadro N° 3:	Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.....	39
Cuadro N° 4:	Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.....	40
Cuadro N° 5:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	41
Cuadro N° 6:	Servicios adicionales de la Biblioteca de la UESFN. ....	42
Cuadro N° 7:	Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN. ....	43
Cuadro N° 8:	Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN. ....	44
Cuadro N° 9.-	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	45
Cuadro N° 10:	Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.....	46
Cuadro N° 11:	Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.....	47
Cuadro N° 12:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	48
Cuadro N° 13:	Servicio adicional de la Biblioteca de la UESFN.....	49
Cuadro N° 14:	Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN. ....	50
Cuadro N° 15:	Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN. ....	51
Cuadro N° 17:	Instalación de antena Wifi (Ubiquiti) .....	56
Cuadro N° 18:	Adquisición de computadoras.....	57
Cuadro N° 19:	Instalación de computadoras.....	58
Cuadro N° 20:	Etiquetas de seguridad .....	59
Cuadro N° 21:	Lector de código de barra (Honey Well) .....	60
Cuadro N° 22:	Lector de código de barra (Honey Well) .....	61
Cuadro N° 23:	Programa Winisis.....	62
Cuadro N° 24:	Instalación: Biblioteca Virtual - Winisis .....	63
Cuadro N° 25:	Copiadora Impresora.....	64
Cuadro N° 26:	Fichero .....	65
Cuadro N° 27:	Fichas .....	66
Cuadro N° 28:	Resumen de estrategias a implementarse en el mejoramiento de atención al usuario en la biblioteca de la UESFN .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Estructura organizacional de la Unidad Educativa San Felipe Neri.....	22
Gráfico 2:	Organigrama estructural de la Dirección Académica a donde pertenece jerarquicamente la biblioteca. ....	23
Gráfico 3:	Servicio de la Biblioteca UESFN. ....	38
Gráfico 4:	Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.....	39
Gráfico 5:	Debilidades de la Biblioteca de la UESFN. ....	40
Gráfico 6:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	41
Gráfico 7:	Servicios adicionales de la Biblioteca de la UESFN. ....	42
Gráfico 8:	Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN. ....	43
Gráfico 9:	Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN. ....	44
Gráfico 10:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	45
Gráfico 11:	Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.....	46
Gráfico 12:	Debilidades de la Biblioteca de la UESFN. ....	47
Gráfico 13:	Servicio de la Biblioteca de la UESFN.....	48
Gráfico 14:	Servicio adicional de la Biblioteca de la UESFN. ....	49
Gráfico 15:	Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN. ....	50
Gráfico 16:	Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN. ....	51

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Encuestas Docentes - Administrativo .....	59
Anexo 2:	Encuesta Estudiantes.....	61
Anexo 3:	Proformas .....	63
Anexo 4:	Sala de lectura .....	67
Anexo 5:	Estanterías .....	68
Anexo 6:	Entrevistas y Encuesta Docentes.....	69
Anexo 7:	Encuestas Administrativos .....	70
Anexo 8:	Encuesta estudiantes .....	72

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es la implementación de estrategias para mejorar la atención al usuario en la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba como parte de su proceso de mejoramiento continuo. Mediante encuestas dirigidas a docentes, personal administrativo y estudiantes de la sección secundaria e igualmente entrevistas abiertas a los coordinadores de los dos niveles de educación. Se pudo encontrar que en la biblioteca no existe bibliografía actualizada, falta de internet en la sala de lectura, no posee biblioteca virtual, no dispone de una copiadora impresora para facilitar el servicio de impresiones y fotocopiado. Con los resultados obtenidos de la investigación se propone las estrategias como: Instalación de Antena WIFI (Ubiquiti), Adquisición de Computadoras, Instalación de Computadoras, Etiquetas de Seguridad, Lector de Código de Barras (Honey Well), Programa Winisis, Instalación Biblioteca Virtual, Adquisición de Copiadora Impresora, Fichero, Fichas, aplicables para mejorar la atención al usuario, tanto en lo físico como en lo académico e investigativo siguiendo un orden y una planificación establecida, de forma que se obtenga el resultado esperado.

**Palabra Clave:** <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<ESTRATEGIAS> <ATENCIÓN AL USUARIO> <CALIDAD DE SERVICIO>  
<GESTIÓN DE BIBLIOTECAS> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

## ABSTRACT

The main objective of the present investigation is the implementation of strategies to improve the user support in the Library of the Unidad Educativa San Felipe Neri of the city of Riobamba as part of its process of continuous improvement. Through surveys addressed to teachers, administrative staff and students of the secondary section and also open interviews to the coordinators of the levels of education. It was found that in the library there is no updated bibliography, lack of internet in the reading room, it has no a virtual library, there is no a printer copier to facilitate the service of prints and photocopying. With the results obtained from the research, the following strategies are proposed; Installation of WIFI Antenna (Ubiquiti), Computer Acquisition, Computer Installation, Security Labels, Bar Code Reader (Honey Well), Winisis Program, Installation Virtual Library, Acquisition of Copier Printer, File, Card Index, applicable to enhance the user support, both in the physical as well as in the academic and investigative following an order and an established plan in order to obtain the expected result.

**Key Word:** <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>  
<STRATEGIES> <QUALITY OF SERVICE> <LIBRARY MANAGEMENT>  
<RIOBAMBA(CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de Investigación se desarrolla con el propósito de mejorar la atención a los usuarios que acuden a la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba. Este importante servicio se ha convertido en una de las partes fundamentales de la institución; abarca no sólo la resolución de consultas, dudas o preguntas, sino también la información y orientación al usuario, la señalización de secciones y servicios, la adaptación de recursos, la personalización de servicios y prestaciones entre otros. La biblioteca aspira atender con eficacia y eficiencia las necesidades de los usuarios que le permitirá alcanzar niveles de excelencia, en tal virtud resulta fundamental conocer al usuario, indagar sus requerimientos a través de un proceso de evaluación continua.

La supervivencia de la biblioteca se encuentra inmersa en un proceso de adaptación y readecuación de sus recursos, pasa por competir eficazmente en un entorno de trabajo y prestación de servicios cada vez más saturado por numerosos y variados proveedores de información. La biblioteca debe convertirse en una fuente de información necesaria para los usuarios, proyectando en los mismos una imagen de innovación, renovación, modernización y adaptación a sus necesidades. A los usuarios se les debe ofrecer un servicio ágil y de calidad.

La biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri debe apostar por un cambio con eficacia, generando beneficios en su comunidad, comprendiendo que genera servicios en su área de influencia y que actúa como motor de la mejora personal y social, ya que contribuye a crear una sociedad mejor y más informada y, favoreciendo por tanto la autonomía y la toma de decisiones del usuario.

Por otra parte, una biblioteca institucional deberá atender el modelo de gestión a partir de la administración interna exclusivamente en el funcionamiento de los servicios al usuario que asiste.

Este trabajo investigativo contiene en su primer capítulo el planteamiento del problema; la formulación, delimitación del mismo, cual es el objetivo del análisis de estudio del presente trabajo de investigación, así como también los objetivos general y específicos

que se pretenden alcanzar. El segundo capítulo presenta datos referenciales de la Unidad Educativa San Felipe Neri, la fundamentación teórica de las variables de investigación.

En el tercer capítulo se aplica todo lo referente al marco metodológico determinando la hipótesis e idea que vamos a defenderla en el trabajo investigativo aplicando las respectivas variables, teniéndose previsto las aplicaciones de varios instrumentos de investigación que se realizara a los docentes y estudiantes que acuden a la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Finalmente en el cuarto capítulo se observa todo lo referente al marco propositivo que consiste en las estrategias que pretenden implementar para garantizar un mejor servicio que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri el mismo que sea eficiente y eficaz al servicio de la comunidad.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

A nivel mundial se observa que la calidad de prestación del servicio al cliente en todas las instituciones exteriorizan un grado muy superior al de los años anteriores, puesto que actualmente existen técnicas y programas de capacitación en temas afines como: Gestión de Talento Humano, Relaciones Públicas; herramientas básicas para mantener el buen prestigio e imagen institucional.

Las organizaciones o unidades educativas sean estas públicas o privadas es necesario que dispongan de un grupo de personas que sean competentes, eficientes y capaces de entregar profesionalmente su trabajo en beneficio de la institución, amparados en normas administrativas establecidas. Sin lugar a dudas la perseverancia y competencia idóneas del talento humano de una organización han permitido mediante la calidad de atención y servicio al cliente o usuario elevar más aun su estilo de buen don, como eje de las instituciones públicas, siendo de gran utilidad y relevancia la capacitación constante y permanente.

La Unidad Educativa San Felipe Neri es una Institución de carácter Fiscomisional que se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; regentada por los Padres de la Compañía de Jesús, posee una biblioteca que está disponible para docentes, estudiantes así como también para estudiantes de otras unidades educativas y público en general.

### **1.1.1. Formulación del problema.**

Luego de un análisis se pudo encontrar que los problemas que se observan en la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri es principalmente la falta de actualización de la bibliografía ya que la existente se muestra obsoleta y desactualizada, igualmente su mobiliario no es el adecuado para realizar una investigación, la iluminación en la sala de estudio es algo deficiente; y su espacio físico no está distribuido para las necesidades que brinda una biblioteca.

#### **Delimitación del problema.**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Biblioteca

**Aspecto:** Atención y servicio al Usuario.

**Espacio:** Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de Riobamba.

**Ubicación:** Provincia de Chimborazo.

**Cantón:** Riobamba.

### **1.1.2. Delimitación Temporal.**

La presente investigación será de carácter transversal por cuanto se realizara en el año 2017.

**Alcance Social.-** Mejorar el nivel de servicio de atención al usuario que acude a la biblioteca. Lo cual incidirá en el prestigio que tendrá la Institución.

**Unidades de Observación.-** Las personas que se van a beneficiar son: Docentes, Personal Administrativo, estudiantes de la Unidad Educativa San Felipe Neri. Padres de Familia.



## **1.2. JUSTIFICACIÓN.**

La atención al cliente que brinda la biblioteca de la unidad educativa San Felipe Neri es muy importante, y más al considerar a Docentes, Personal Administrativo, estudiantes y público en general que acuden a realizar alguna consulta o investigación, esto por confiar en la administración y atención que brinda y la bibliografía con la que cuenta, de esta manera se observa que la calidad del servicio al usuario es un factor importante el que incidirá en el prestigio de la Institución; Por eso esta investigación es para implementar estrategias que servirán para mejorar la atención, y se dará luego de un análisis de los problemas con que cuenta la biblioteca, ya sean de carácter bibliográfico adicionalmente se verificarán los requerimientos de los usuarios quienes realizaran una consulta o investigación, si el espacio físico con que dispone presta las comodidades necesarias, si dispone de servicio de fotocopiado, igualmente con el servicio del wi-fi para poder ingresar al internet y realizar las consultas con exactitud y eficiencia, entre otros se observa que la labor que realiza la persona que labora es la de facilitar y apoyar con el requerimiento que los docentes, personal administrativo, estudiantes de la institución estudiantes de otras unidades educativas y público en general lo requieran.

El aspecto más relevante de este análisis y estudio se relacionará con las estrategias que se implementaran para mejorar la atención al cliente, direccionando el estudio y sugiriendo soluciones para garantizar una atención eficiente.

Los beneficiarios del presente trabajo investigativo serán las autoridades de la unidad educativa con sus directivos, personal docente administrativo y alumnado, igualmente el público en general que acuden día a día a realizar las investigaciones,

### **1.3. OBJETIVOS.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

#### **1.3.2. Diseñar estrategias de la atención al usuario en la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la Ciudad de Riobamba.**

#### **1.3.3. Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente estrategias que permitan el mejoramiento del servicio al usuario en la biblioteca en la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba
- Determinar el marco metodológico que permita comprobar o descartar la hipótesis de la investigación.
- Implementar estrategias de atención al usuario las mismas que ayudaran a perfeccionar la calidad de atención y servicio en la biblioteca de la unidad educativa San Felipe Neri.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

##### 2.1.1. Antecedentes Históricos.

Según datos históricos que reposan en la Institución señalan que el colegio fue fundado el 13 de octubre de 1836 en la ciudad de Riobamba por el sacerdote José Veloz y Suárez. Anteriormente el expresado fundador gestionaba grandes obras en la naciente ciudad que era un pueblo situado en llano arenoso, empezando la edificación de la Iglesia San Felipe desde el 23 de abril de 1815. Los cinco primeros años fue rector y profesor de su colegio, en 1842 dio principio a las cátedras de Teología, con lo cual se indica que era como entonces sucedía colegio-seminario, el fundador fallece el 30 de agosto de 1843, Riobamba agradecida consagro su nombre en la calle dilatada que pasa por su colegio.

El 25 de abril de 1838 el colegio se funda económicamente; El 24 de enero de 1863 el colegio San Felipe Neri es entregado a los Padres de la Compañía de Jesús por voluntad de su fundador Don José Veloz y Suárez; el 21 de abril de 1980 siendo Presidente Constitucional del Ecuador el Dr. Oswaldo Hurtado Larrea mediante acuerdo Ministerial 8578 indica que el colegio pasa hacer colegio Fiscomisional que consiste en obtener financiamiento parcial del Estado, igualmente el 6 de agosto de 1980 mediante Decreto Ejecutivo 1734 se le concede la Autonomía para la legalización de todos los documentos que se expidan en el mismo. El 13 de septiembre de 1991 se da el Reordenamiento curricular aprobado por el Ministerio de Educación mediante Acuerdo Ministerial N° 1077 el que consiste en permitir que los Jesuitas puedan tener su propio pensum de estudios en los colegios que están bajo su dirección. El 29 de noviembre de 1996 mediante Resolución N° 034JDCDECH se autoriza al colegio el funcionamiento con Régimen Escolar Quimestre; Igualmente el 12 de octubre de 1998 comienza a funcionar los primeros cursos con la modalidad de coeducación que consiste en recibir a señoritas en el plantel. El 28 de abril de 1999 mediante Resolución N° 302 de la Dirección de Educación se crea 1°, 2° y 3° años de Educación Básica, el 20 de

septiembre de 1999 se continúa con la creación de 4º, 5º, 6º y 7º años de Educación Básica.

El 21 de septiembre del 2000, el colegio San Felipe Neri pasa a ser Unidad Educativa, mediante Acuerdo Ministerial N° 931 del Ministerio de Educación; y finalmente el 23 de agosto del 2001, el Ministerio de Educación y Cultura aprueba el replanteamiento de los planes de estudio para el quinquenio 2001-2006.

### **2.1.2. Datos Informativos**

- Nombre: Unidad Educativa Fisco misional San Felipe
- Código: 2058
- Régimen : Sierra
- Ubicación Geográfica: Zona tres; Distrito Riobamba-Chambo
- Sostenimiento : Fisco misional
- Jornada: Matutina
- Tipo: Hispana
- Provincia: Chimborazo
- Cantón: Riobamba
- Parroquia: Maldonado
- Dirección: Velasco 2438 y Orozco
- Teléfono: (593)2961506/507/508
- Web: [www.sfelipeneri.edu.ec](http://www.sfelipeneri.edu.ec)

Cuenta con cinco secciones: la sección Básica Preparatoria: (1ro.EGB), sección Básica Elemental; (2do.EGB a 4to. EGB), Sección Básica Media (5to. EGB a 7mo. EGB), Sección Básica Superior: (8vo.EGB a 10mo.EGB); Sección Bachillerato:(1ro.BGU a 3ro.BGU), se matricularon en el presente Año Lectivo 2016-2017 un total de 1.667 estudiantes.

La Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri se encuentra ubicada en la segunda planta del edificio antiguo, en los altos del Auditorio con una extensión aproximada de 25.40 mts. X 9.80 mts. Repartidos de la siguiente manera; tres espacios donde se almacenan los libros, cada uno con un área de 3.20 x 2.30 y un área amplia que sirve como sala de lectura, de 17.50 x 9,80; se debe indicar también que sirve como aula para capacitaciones y eventos que se desarrollan en la Institución.

En el primer espacio se encuentra todo lo relacionado a Enciclopedias, Colecciones, Almanagues, Diccionarios, Revistas y Mapas. En el segundo espacio se encuentra todo lo relacionado a Ciencias Exactas (Física, Química, Matemáticas), Biología, Anatomía, CC.NN., Música, Informática, Dibujo Técnico, etc. En el tercer espacio se encuentra todo lo relacionado a Lenguaje y Literatura, Colecciones de Novelas, Investigación Científica, Filosofía, Inglés. Educación Musical,

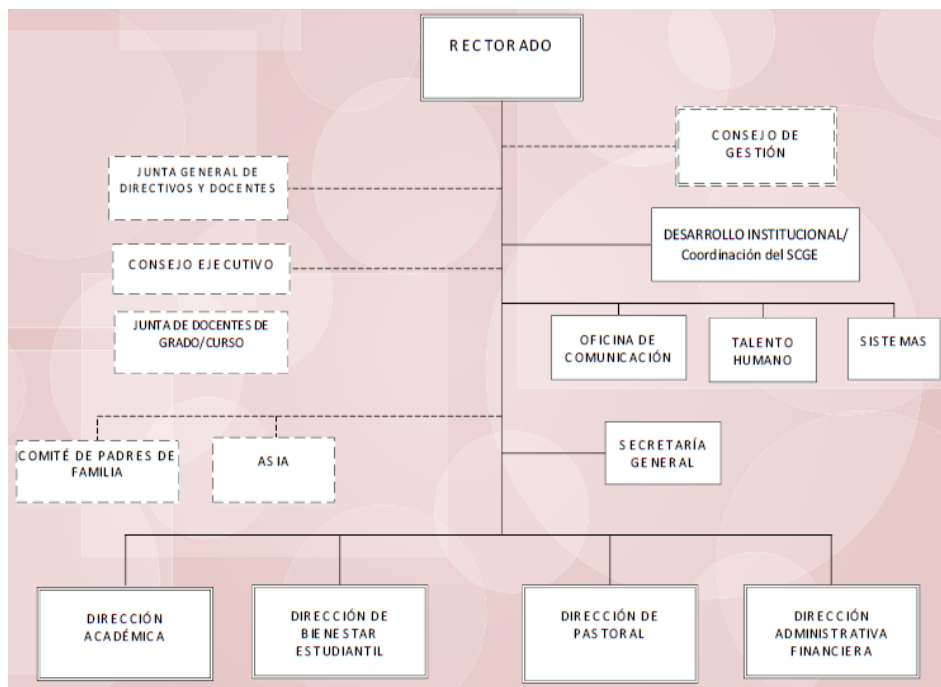
### 2.1.3. Estructura Organizacional.

#### Organigramas.

Es la gráfica que nos muestra la estructura orgánica interna de la institución educativa, sus relaciones y niveles de jerarquía.

**Gráfico 1:** Estructura organizacional de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

#### ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIE NERI



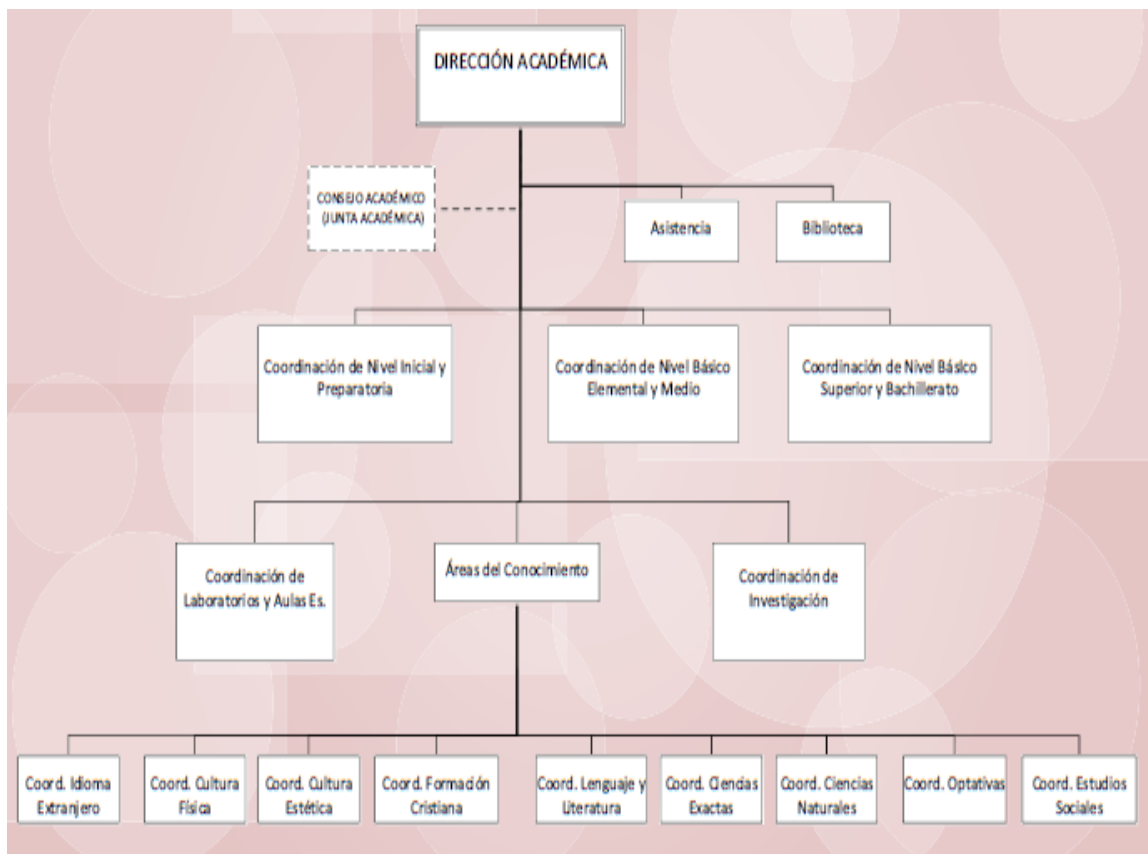
**Fuente:** Proyecto Educativo Institucional PEI 2013-2018 - Red Educativa Ignaciana del Ecuador.

## Organigrama Estructural.

En este gráfico nos muestra en que nivel jerárquico se encuentra la biblioteca de la unidad educativa y a que departamento pertenece.

**Gráfico 2:** Organigrama estructural de la Dirección Académica a donde pertenece jerárquicamente la biblioteca.

### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA A DONDE DEPENDE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI.



**Fuente:** Proyecto Educativo Institucional PEI 2013-2018 - Red Educativa Ignaciana del Ecuador.

#### **2.1.4. Misión.**

Somos una comunidad de educadores/as jesuitas, laicos/as y religiosos/as, que partiendo desde nuestra fe en Jesucristo y movidos e inspirados por la espiritualidad de Ignacio de Loyola y la experiencia educativa de la Compañía de Jesús, trabajamos por cumplir nuestra misión de evangelizar a través de la educación a niños/as, jóvenes y a sus familias.

Para lograr nuestros objetivos, trabajamos en red para así aprovechar mejor la más que centenaria experiencia de nuestras diversas instituciones educativas.

#### **2.1.5. Visión.**

Como Red Educativa Ignaciana de la Compañía de Jesús en el Ecuador, lograremos que quienes se eduquen en nuestras UNIDADES EDUCATIVAS sean personas de excelencia humana integral, líderes en el servicio a los demás, solidarias y comprometidas con la transformación positiva de nuestro

País, capaces de una reflexión permanente que incida públicamente en la sociedad, con lo cual, contribuiremos a que esta sea equitativa en su riqueza, generosa y solidaria con los más necesitados, respetuosa con la Madre Tierra y con la rica diversidad cultural de sus habitantes y en profunda sintonía y coherencia con sus creencias y valores espirituales.



## **2.2. FUNDAMENTACION TEORICA**

### **2.2.1. Estrategia de mejoramiento**

Al hablar de estrategias de mejoramiento, se pondrá énfasis en la modernización del espacio físico que cuenta la biblioteca gracias a la colaboración y predisposición de las autoridades, igualmente en la actualización de la bibliografía existente la cual beneficiará a la comunidad educativa que acude a la biblioteca para obtener información que respalde un buen servicio de atención al usuario.

### **2.2.2. Definición de servicio y atención al cliente.**

(Figueroa E. 2007) autor del libro ¿Quién se llevó a Mi Cliente? Manifiesta que las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia.

(Serna Gómez, Humberto 2006): El servicio al cliente es como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19)

En el contexto empresarial contemporáneo, la sentencia «el cliente es el rey» debería ayudarnos a iniciar una reflexión en mayor profundidad sobre el contenido y la función de la atención al cliente. (Blanco Prieto, Antonio; Pirámide 2007)

Desde esta perspectiva, (Juan Carlos Jiménez) Ofrece 50 referencias concretas que permiten ejercitar la excelencia personal y profesional, tomando en cuenta que “atender bien a la gente requiere de una gran inversión de energía, lo cual se traduce en mucho desgaste emocional.

De manera que refrescar diariamente las prácticas de buena atención es el método más eficaz de recargar la batería del ánimo y mantenerse en forma.”

(Najar, Velandia D, 2012) asegura que un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, ¿y qué significa esto? “ponerse en los zapatos del cliente”. A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen productos o servicios mal hechos, en un empaque o en unas instalaciones en mal estado, o que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita.”

### **2.2.3. Conceptos sobre el servicio que presta las Bibliotecas.**

(Prof. Cagnoli, Roberto, 2005) la Biblioteca debe publicar y comunicar los servicios bibliotecarios a través de materiales y actividades informativas y promocionales, sin olvidar que la actividad diaria y el contacto directo con los estudiantes y el público, forma parte en sí del proceso comunicativo.

Se debe establecer un proceso de comunicación eficaz, eligiendo el mensaje, soporte y canal adecuados en función del receptor y según las características del segmento con el que se está trabajando. La oferta se tiene que dar a conocer estimulando la demanda, proporcionando al usuario información completa y lo más relevante posible.

Creo que la principal actividad de la biblioteca es la comunicación. Ni siquiera la información la supera en importancia. La información organizada, estática, no tiene ningún valor si se encuentra en esa sola situación. En realidad, tiene un valor latente. El uso es el que le da valor real a la información. Por lo tanto, es la información comunicada la que importa.

Las bibliotecas de todo tipo deben continuar siendo lo que son: instituciones que coleccionan y diseminan información, materiales informativos, culturales y educativos en sus respectivas comunidades. Pero hay que definir, en primer lugar, qué materiales caen dentro de las categorías informativas, culturales y educativas con referencia al mercado particular de esa biblioteca. Para ello, se deben definir

los diferentes mercados a los que la biblioteca llega, de manera que se puedan distinguir las metas apropiadas de aquéllas que no lo son.

La biblioteca debe conocer su clientela tanto real como potencial. Muchos bibliotecarios creen conocer la clientela real, y fíjense que estoy usando tanto el término “clientes” como equivalente de usuarios, algo que analizaremos más tarde, pero muy pocos conocen cuáles son sus usuarios potenciales. Ese mercado potencial es el que va a permitir estrategias de crecimiento, porque la biblioteca no debe quedarse conforme con servir a los usuarios reales ya que tiene además la misión de servir a otros mercados conformados por usuarios que no son los que van a la biblioteca. Tiene la obligación de llegar más allá. Es una obligación social, especialmente en las bibliotecas públicas, llegar a toda la gente que necesita servicios bibliotecarios y no los tienen y no sólo esperar y atender a los que se acercan a la biblioteca.

(Prof. Cagnoli, Roberto, 2005) generalmente, estamos muy preocupados y obsesionados por el progreso tecnológico pero se ha perdido de vista al usuario, que es la razón de ser de los servicios de la biblioteca. El resultado es que a pesar de costosos y complicados sistemas de computación, las necesidades de los usuarios están lejos de ser satisfechas.

Se debe usar no sólo los recursos electrónicos sino también los tradicionales, que todavía abundan y cubren baches que realmente los electrónicos no hacen. Es decir, trabajar con los materiales tradicionales en conjunción con los electrónicos, con una fachada virtual, si es necesario, para aquéllos que quieren una biblioteca virtual.

Así como otros mercados, la biblioteca está sometida a cambios: la evolución tecnológica, cambios en los usuarios, cambios en los proveedores de información. Fíjense que ahora estamos trabajando con compañías que venden bases de datos electrónicas. Con ellos, la relación es totalmente diferente que hablar con los editores y libreros. Son grandes carteles de información que reúnen grandes bases de datos, que fijan sus precios, a los cuales las bibliotecas tienen que adaptarse o armar, como últimamente hemos hecho algunas redes, formas de consorcio de

manera de poder discutir precios. También existen restricciones legales como el derecho de autor que regula los servicios de fotocopiado y también el uso de las bases de datos

Actualmente la opinión pública tiene mucho peso y valor. Se basa en la apariencia de una realidad, en la imagen que proyecta una organización o servicio de sí mismos.

No es suficiente ofrecer buenos servicios. Debemos contribuir a la creación de una imagen institucional coherente con la identidad de la biblioteca y conformar una opinión pública favorable.

El usuario tiene la necesidad de ser bien recibido y comprendido, tiene la necesidad de comodidad, de sentirse importante, de no sentirse como un extraño, por tanto debemos hacerle sentir que se está comunicando de forma efectiva.

En la atención al público hay que tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Tener la idea de que el usuario es lo más importante para la biblioteca.
- Hay que formar y motivar al personal de contacto, abandonar la idea de que el trato con el usuario es un trabajo de inferior categoría y creernos que estamos ofreciendo una buena imagen. Si no lo creemos nosotros difícilmente lo va a creer el usuario.
- Tener en cuenta y gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones.
- Debemos transmitir sólo la información que sea necesaria, no abusar de datos, utilizando para ello palabras fáciles de entender.
- Debemos ser amables y abiertos, cuidando los mensajes corporales y el tono de voz, intentando asegurar en el trato con el cliente su autoestima.
- Hay que crear un clima de confianza tanto con nuestros clientes internos como con otras bibliotecas e instituciones favoreciendo las relaciones de cooperación e intercambio.

Todos los servicios que están en contacto directo con el usuario deben estar atendidos por personal profesional técnico y cualificado. En muchas bibliotecas el mostrador de préstamo, por ejemplo, está atendido únicamente por becarios y objetores de conciencia

El servicio de atención al usuario, o cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que el usuario obtenga el resultado deseado en el momento que lo necesita. Así asegura el uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al usuario es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa (biblioteca) teniendo la oportunidad de estar en contacto con usuarios y buscar en ellos su total satisfacción. Se entiende como concepto de atención al usuario aquel servicio que prestan y proporcionan las bibliotecas con el fin de satisfacer todas las inquietudes e investigaciones que tienen sus usuarios.

#### 2.2.4. FODA de la Unidad Educativa San Felipe Neri

**Cuadro N° 1: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas**

<b>F</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las obras que se encuentran en la biblioteca están clasificadas y codificadas utilizando el sistema de clasificación CDU, etiquetadas e inventariadas.</li><li>• El espacio físico que dispone es amplio con buena ventilación e iluminación ya que a más de ser sala de lectura sirve para reuniones y cursos de capacitación al personal de la unidad.</li><li>• Actualización en los conocimientos técnicos-prácticos del personal que labora en la misma.</li></ul>
<b>O</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Biblioteca recibe aportes bibliográficos en calidad de donaciones de diferentes instituciones públicas y privadas.</li><li>• Brinda el servicio de atención a estudiantes de otras instituciones educativas y público en general.</li><li>• La prioridad del actual gobierno en el campo educativo facilita la asignación presupuestaria para el mejoramiento bibliográfico.</li></ul>
<b>D</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Biblioteca posee recursos bibliográficos limitados que no permiten una investigación más profunda sobre temas específicos de nivel medio y superior, ya que está muy desactualizada.</li><li>• No presta otros servicios como la de fotocopios de documentos, no posee el servicio de internet y tampoco dispone de equipos informáticos en la sala de consulta.</li></ul>
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con el avance de la tecnología existe el riesgo de cambiar la utilización de la Biblioteca por la de buscadores electrónicos, páginas web, multimedia, etc.</li><li>• La utilización de los café-internet por los lectores para la consulta de información ha disminuido la asistencia a las Bibliotecas; por eso es recomendable la instalación del internet y de la Biblioteca virtual.</li><li>• La cultura del facilismo que se vive actualmente en los estudiantes ha provocado que las personas lean cada vez menos, de esta manera van perdiendo el hábito de la lectura.</li></ul>

### **2.3. HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER**

Con la implementación de estrategias que se motivará el mejoramiento del servicio de atención al usuario en la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de Riobamba.

### **2.4. VARIABLES**

#### **2.4.1. Variable Independiente.**

Estrategias de mejoramiento

#### **2.4.2. Variable Dependiente.**

Atención al usuario

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACION.**

##### **3.1.1. Investigación Bibliográfica –Documental.**

Esta investigación tendrá el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: de la Implementación de un sistema de estrategia para mejorar la atención al usuario en la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba.

##### **3.1.2. Investigación de Campo.**

Mediante la investigación de campo se realizará el estudio sistemático de los hechos que se dan a diario en la biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri cuando los estudiantes asisten a la misma en las horas de recreo. En esta modalidad de investigación, se tomará contacto directo con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del trabajo de investigación.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

##### **3.2.1. Exploratorio**

Este tipo de investigación se aplicará a estudiantes que asisten a la Biblioteca de la Unidad Educativa en los momentos del recreo o cuando poseen una hora libre, igualmente por la tarde cuando acuden para realizar alguna consulta o investigación, ahí se podrá obtener información al respecto mediante la aplicación de una encuesta en la que se les solicitará su apreciación y que estrategias se deberían aplicar para el mejoramiento de la atención al usuario que acude a la biblioteca permitiendo fundamentar su trabajo investigativo sobre la Implementación de las mismas.



### **3.2.2. Descriptivo**

Permitirá realizar una comparación y descripción minuciosa entre el contexto actual sin la implementación de las estrategias para mejorar la atención al usuario de la Biblioteca de la Unidad Educativa. Y luego de haber implementado dichas estrategias para el mejoramiento del servicio.

### **3.2.3. De campo**

Mediante esta modalidad se mantendrá en comunicación directa con los docentes, personal administrativo y estudiantes de la unidad educativa San Felipe Neri que acuden a la biblioteca

## **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

### **3.3.1. Población.**

Esta investigación se realizó en la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba a los Docentes, personal administrativo y estudiantes de la misma.

### **3.3.2. Muestra.**

La muestra es una herramienta de la investigación, su función es determinar que parte de la realidad en estudio (población o universo) debe examinarse para hacer inferencias sobre la misma; El trabajo con una muestra implica eficiencia ya que significa ahorro de recursos, esfuerzos y tiempo. Con el uso del muestreo se puede obtener resultados más precisos que el estudio de todo el universo, pues cuando se analiza una sola muestra, el personal mínimo puede ser mejor preparado para recabar información más detallada.

### 3.3.3. Cálculo estadístico del tamaño de la muestra.

**Fórmula a aplicar:**

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

**Donde tenemos:**

**n**= Tamaño de la muestra

**e**= Error admisible (entre 0.05)

**N**= Población (estudiantes)

**Z**= Constante que depende del nivel de confianza

**p**= grado de conocimiento del servicio de la atención en la Biblioteca

**q**= grado de desconocimiento del servicio de la atención en la Biblioteca

$$n = \frac{1.96(0.5)(0.5)(980)}{(0.05)^2(980 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{480.2}{2.447 + (0.96)}$$

$$n = \frac{480.2}{3.407}$$

$$\underline{n} = 141$$

Luego de haber realizado el cálculo de la muestra se determina que se debe efectuar un total de 140 encuestas en toda la población estudiantil objeto del estudio.

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

**Donde tenemos:**

**n**= Tamaño de la muestra

**e**= Error admisible (entre 0.05)

**N**= Población (Docentes y Administrativos)

**Z**= Constante que depende del nivel de confianza

**p**= grado de conocimiento del servicio de la atención en la Biblioteca

**q**= grado de desconocimiento del servicio de la atención en la Biblioteca

$$n = \frac{1.96(0.5)(0.5)(130)}{(0.05)^2(130 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{63.7}{0.322 + (0.96)}$$

$$n = \frac{63.7}{1.282}$$

$$n = 50$$

Luego de haber realizado el cálculo de la muestra se determina que se debe efectuar un total de 49 encuestas en toda la población del personal Docente y Administrativo objeto del estudio.

### **3.4. METODOS TECNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **3.4.1. Métodos.**

##### **Inductivo.**

Por medio de este método se obtendrá la información y la forma más idónea de explicar los fenómenos, esto debido a que se parte de lo general a lo particular obteniendo conclusiones; este método describe los argumentos específicos de la trayectoria, de la unidad educativa lo cual será importante para el servicio y atención al usuario.

##### **Deductivo.**

Este método permitirá partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se observa las causas y efectos por las que no se brinda una buena atención al usuario que acude a la biblioteca de la unidad educativa San Felipe Neri, y por ende como repercute en la imagen de la institución.

#### **3.4.2. Técnicas de investigación.**

##### **Observación.**

Es una técnica que permitirá observar el fenómeno adquiriendo información y utilizando la misma en su etapa inicial, como en el diagnóstico final; igualmente apoya a la investigación y obtención del mayor número de resultados.

##### **Entrevista.**

Se realizó dos entrevistas, mediante la aplicación de una guía al Lcdo. Fabián Noboa Núñez, Coordinador Académico del Bachillerato General Unificado y la Master Zoila Ortiz Rivera, Coordinadora Académica de la sección Básica Superior para determinar las estrategias con las que podría aportar la Institución para implementar un plan de mejoramiento de atención al usuario que acude a la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

## **Encuesta.**

Mediante un cuestionario cerrado se realizó 141 encuestas a los estudiantes de un universo de 980 y 50 encuestas al personal Docente y Administrativo de un universo de 130 obteniendo los resultados que servirán para conocer los diferentes criterios respecto al servicio que presta la biblioteca en la atención al usuario; resaltándose adicionalmente varias sugerencias que permitirán establecer las estrategias que posibiliten el mejoramiento de la atención al usuario.

### 3.5. ENCUESTAS.

#### ENCUESTA REALIZADA A 140 ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI DE UN UNIVERSO DE 980 QUE INTEGRAN LA SECCIÓN SECUNDARIA.

#### 1. COMO EVALUA UD. EL SERVIVIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN LA INSTITUCIÓN?

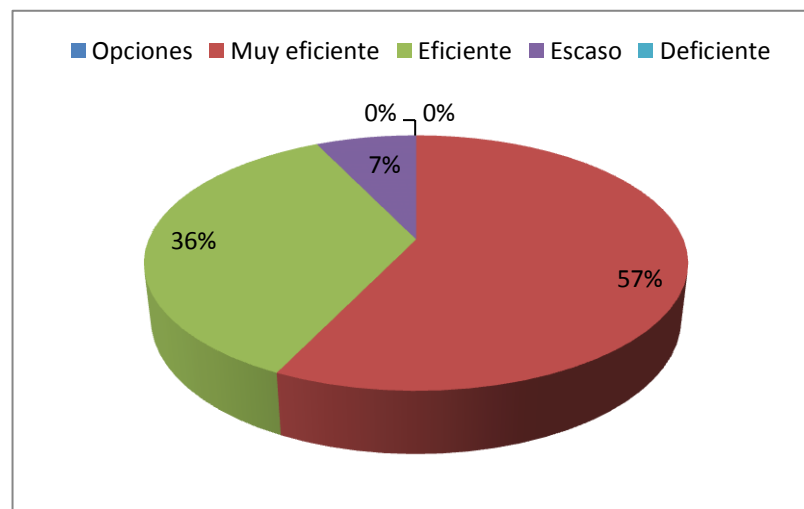
**Cuadro N° 2: Servicio de la Biblioteca de la UESFN**

Opciones	Muy eficiente	Eficiente	Escaso	Deficiente
	80	50	10	0
Porcentajes	57%	35%	7%	0

Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 3: Servicio de la Biblioteca UESFN.**



Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

#### Análisis de resultados de las encuestas.

Luego del análisis respectivo y obteniendo los porcentajes equivalentes se observa que la mayoría de los estudiantes están de acuerdo que el servicio que brinda la biblioteca de la institución es muy eficiente

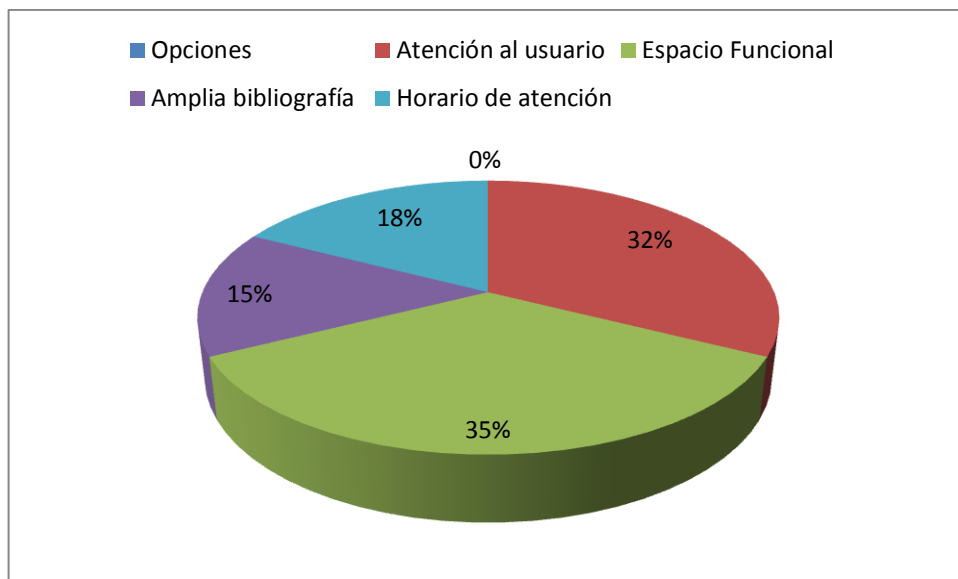
2.- ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DE LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?

**Cuadro N° 3: Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.**

Opciones	Atención al usuario	Espacio Funcional	Amplia bibliografía	Horario de atención
	115	125	53	62
<b>Porcentajes</b>	<b>82%</b>	<b>89%</b>	<b>37%</b>	<b>44%</b>

Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 4: Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.**



Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

La mayoría de los estudiantes están de acuerdo con el espacio donde funciona la Biblioteca de la institución refiriéndose de manera preferencial a la sala de estudio y consultas, por poseer excelente iluminación y ventilación entre otros

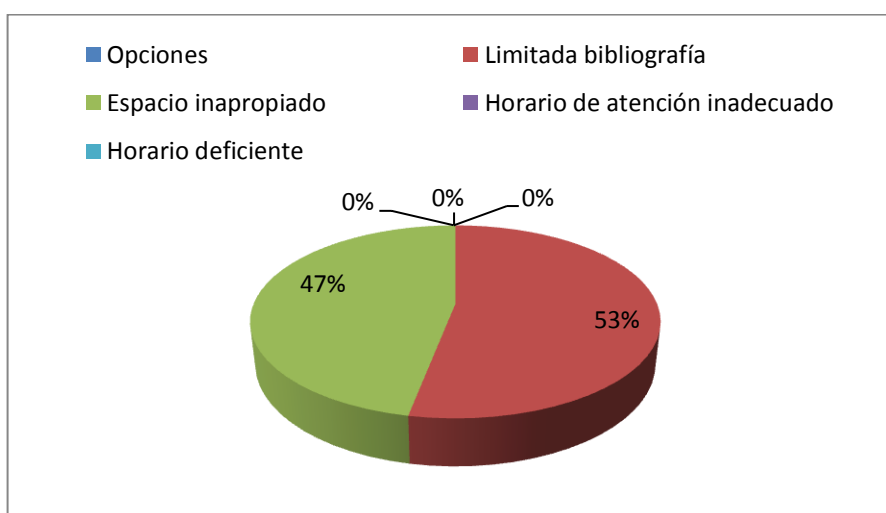
**3.- ¿CUAL ES LA PRINCIPAL DEBILIDAD QUE UD. RECONOCE EN LA BIBLIOTECA?**

**Cuadro N° 4: Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.**

Opciones	Limitada bibliografía	Espacio inapropiado	Horario de atención inadecuado	Horario deficiente
	130	115	0	0
<b>Porcentajes</b>	<b>92%</b>	<b>82%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 5: Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.**



Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Los estudiantes en su mayoría supieron manifestar que la bibliografía existente en la biblioteca de la institución es muy limitada para las consultas que ellos deben realizar.



#### 4.- ¿COMO RECONOCE AL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA?

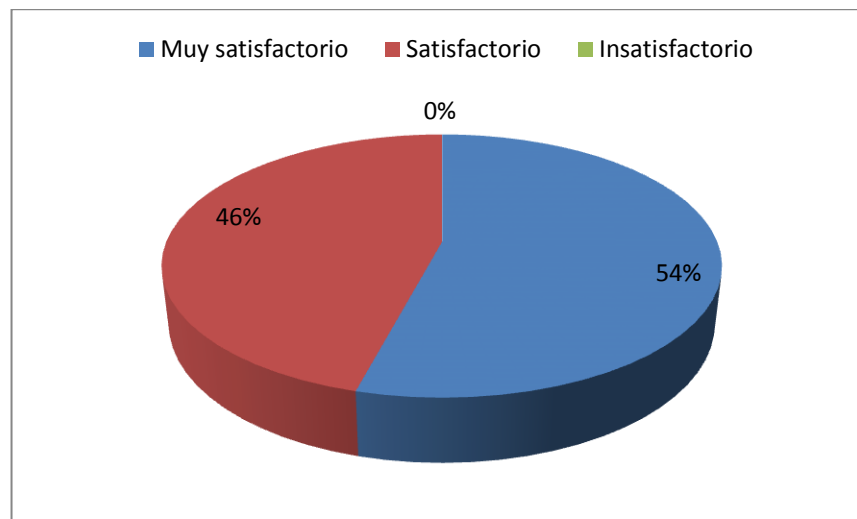
**Cuadro N° 5: Servicio de la Biblioteca de la UESFN.**

Opciones	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio
	98	83	0
Porcentajes	70%	59%	0%

Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 6: Servicio de la Biblioteca de la UESFN.**



Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

#### **Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Luego del análisis respectivo los estudiantes encuestados indicaron casi en su totalidad que la persona encargada de brindar la atención en la biblioteca lo realiza de manera muy satisfactoria, cumpliendo así las expectativas para las que asisten a la misma.

**5.- ¿QUE SERVICIOS ADICIONALES CONSIDERA UD. DEBERIA INCORPORARSE A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?**

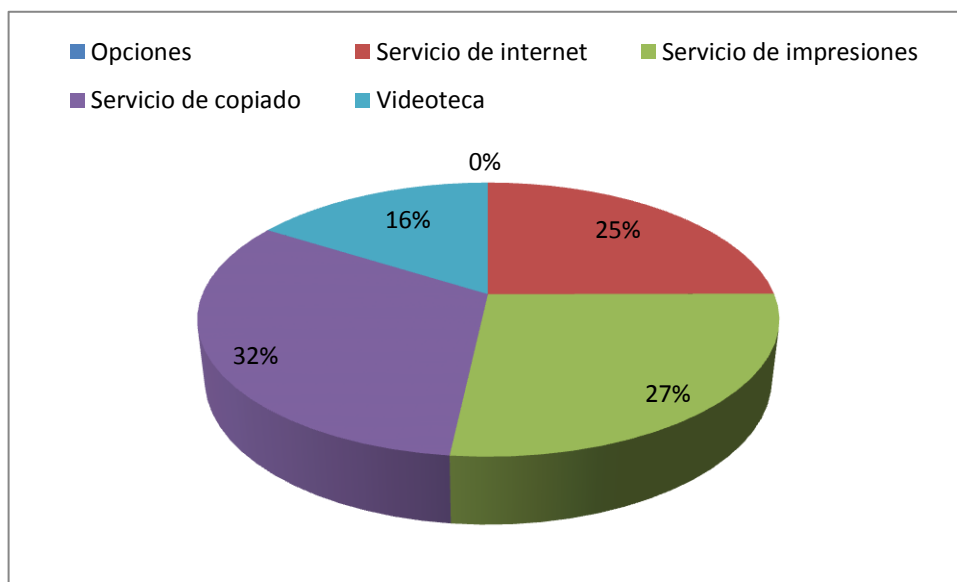
**Cuadro N° 6:** Servicios adicionales de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Servicio de internet	Servicio de impresiones	Servicio de copiado	Videoteca
	93	100	120	60
<b>Porcentajes</b>	<b>63%</b>	<b>71%</b>	<b>85%</b>	<b>42%</b>

Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 7:** Servicios adicionales de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Los estudiantes encuestados luego del análisis respectivo manifestaron que los servicios más esenciales para la buena atención en la biblioteca de la institución es la implementación del internet, igualmente el servicio de fotocopiado e impresiones.

## 6.- ¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LA BIBLIOTECA?

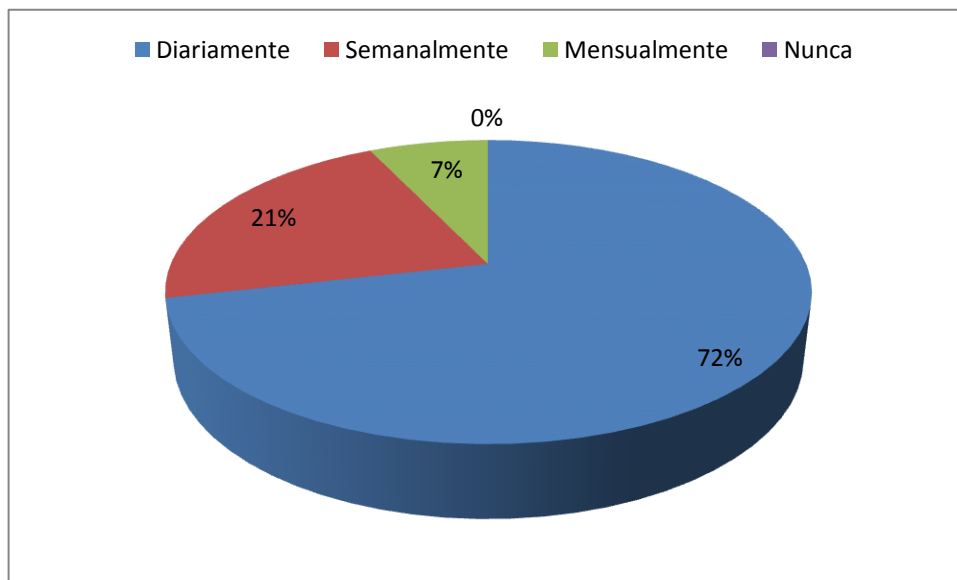
**Cuadro N° 7:** Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Nunca
	100	30	10	0
<b>Porcentajes</b>	<b>71%</b>	<b>21%</b>	<b>7%</b>	<b>0</b>

Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 8:** Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Estudiantes UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

### Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Luego del análisis respectivo se observa que casi en su totalidad de los estudiantes encuestados manifestaron que acuden a la biblioteca diariamente a realizar alguna consulta o investigación.

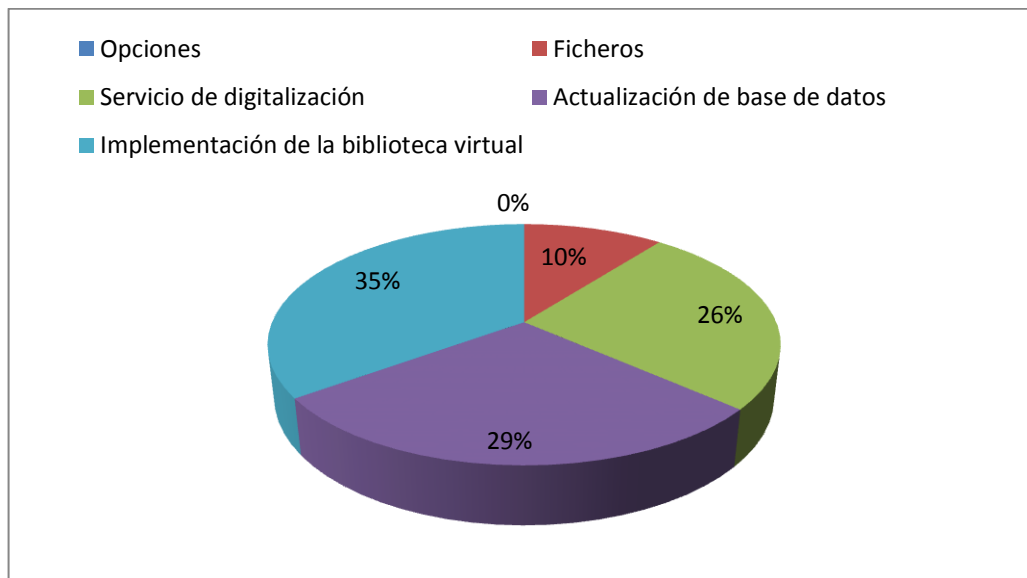
**7.- ¿QUE SE REQUIEREN EN LA BIBLIOTECA PARA MODERNIZAR SU SERVICIO. ?**

**Cuadro N° 8:** Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Ficheros	Servicio de digitalización	Actualización de base de datos	Implementación de la biblioteca virtual
	35	86	95	116
<b>Porcentajes</b>	<b>25%</b>	<b>61%</b>	<b>67%</b>	<b>82%</b>

Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 9:** Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Estudiantes UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Los estudiantes encuestados luego del análisis respectivo indicaron se les facilite por medio del internet el ingreso a las bibliotecas virtuales; igualmente se actualice la base de datos de los libros existentes para mayor facilidad al momento de las consultas.

**ENCUESTA REALIZADA A 50 DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI DE UN UNIVERSO DE 130.**

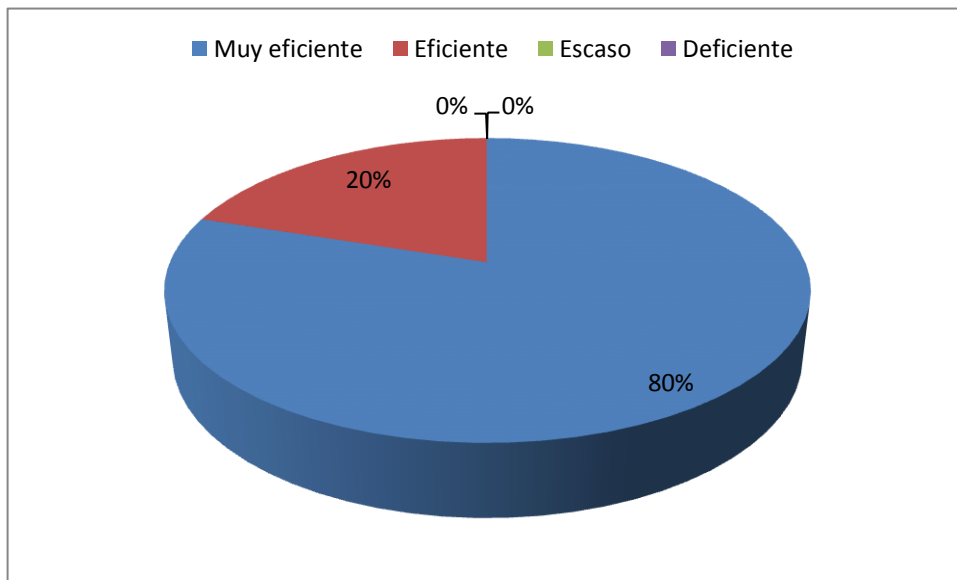
**1. ¿COMO EVALUA UD. EL SERVIVIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN LA INSTITUCIÓN?**

**Cuadro N° 9.- Servicio de la Biblioteca de la UESFN.**

Opciones	Muy eficiente	Eficiente	Escaso	Deficiente
	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Porcentajes	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 10: Servicio de la Biblioteca de la UESFN.**



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a supieron manifestar que la persona encargada de la biblioteca de la unidad educativa presta un servicio eficiente cumpliendo con todas las expectativas por las que asisten a la misma.

## 2. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DE LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL

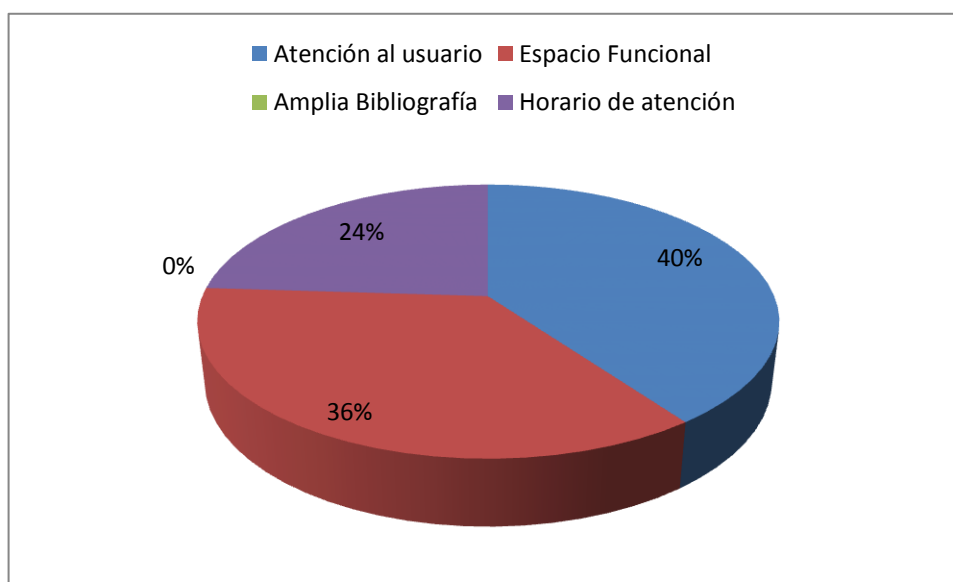
**Cuadro N° 10:** Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Atención al usuario	Espacio Funcional	Amplia Bibliografía	Horario de atención
	50	45	0	30
<b>Porcentajes</b>	<b>50%</b>	<b>90%</b>	<b>0</b>	<b>60%</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 11:** Fortalezas de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

### Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa sobre las fortalezas de la biblioteca indicaron que la persona encargada brinda un servicio excelente a las personas que acuden a realizar alguna consulta o investigación, igualmente el espacio destinado para la consulta es de lo más adecuado y funcional.

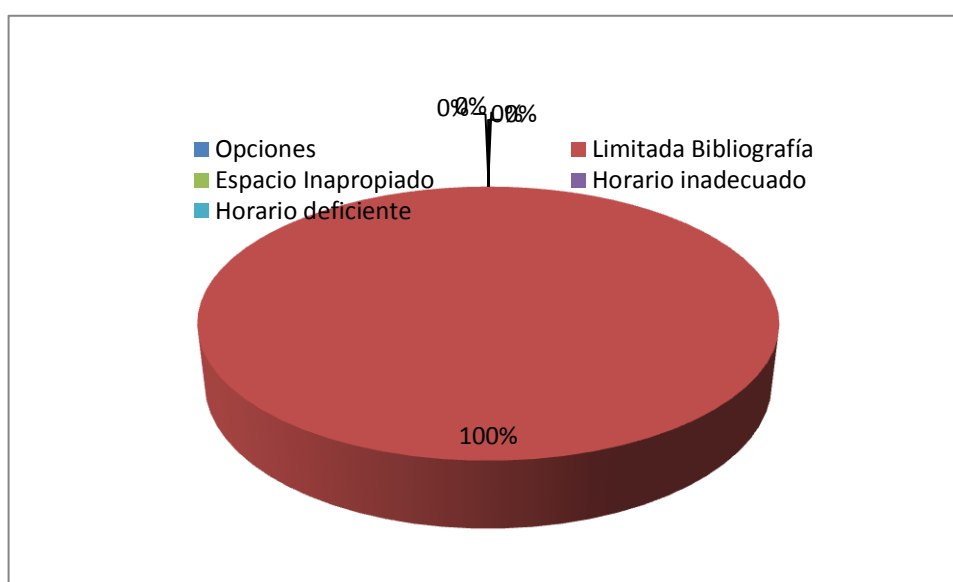
### 3. ¿CUAL ES LA PRINCIPAL DEBILIDAD QUE UD. RECONOCE EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL

**Cuadro N° 11:** Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Limitada Bibliografía	Espacio Inapropiado	Horario inadecuado	Horario deficiente
	50	0	0	0
<b>Porcentajes</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 12:** Debilidades de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

#### Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa sobre las falencias que hay en la Biblioteca de la Unidad Educativa, indicaron que es la limitada bibliografía que existe en la misma ya que como es sabido que en actualidad la ciencia avanza y las obras cada vez se actualizan más entonces es recomendable estar al tanto de los mismos para así poder realizar consultas personales e igualmente enviar a sus estudiantes a realizar las mismas.

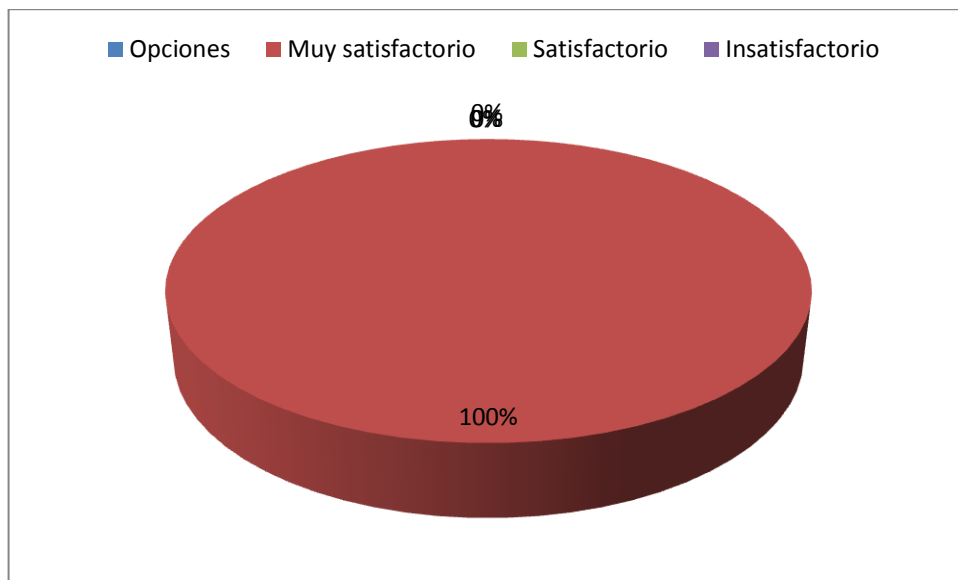
## 2. ¿COMO RECONOCE AL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA?

**Cuadro N° 12:** Servicio de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio
	50	0	0
Porcentajes	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 13:** Servicio de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN  
Realizado por: Jaime Bravo Molina

### **Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa supieron manifestar que están muy satisfechos con el servicio que presta la biblioteca de la unidad educativa.



**5. ¿QUE SERVICIOS ADICIONALES CONSIDERA UD. DEBERIA INCORPORARSE A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?**

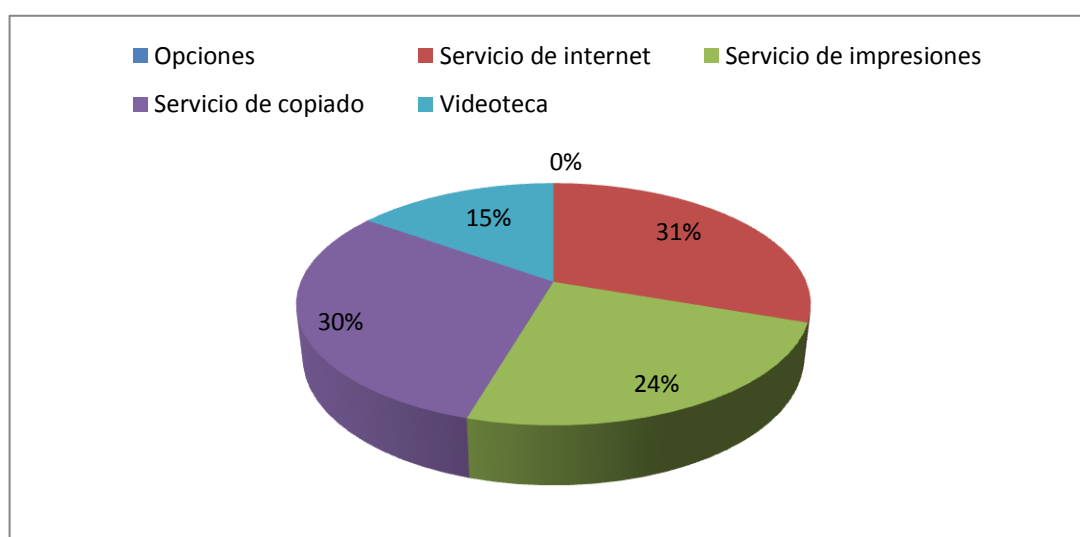
**Cuadro N° 13:** Servicio adicional de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Servicio de internet	Servicio de impresiones	Servicio de copiado	Videoteca
	50	40	50	25
<b>Porcentajes</b>	<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 14:** Servicio adicional de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.**

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa supieron manifestar que lo primordial en la biblioteca es que se habrá el servicio de internet de esta forma facilitaría las consultas, igualmente solicitan se incremente el servicio de impresiones y foto copiado

## 6. ¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LA BIBLIOTECA?

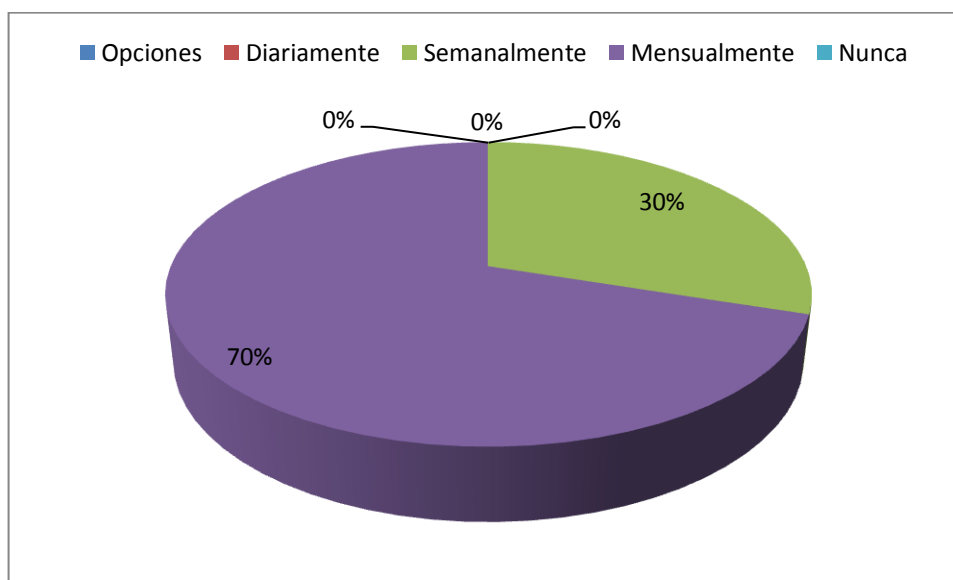
**Cuadro N° 14:** Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Nunca
	0	15	35	0
<b>Porcentajes</b>	<b>0</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>0</b>

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 15:** Frecuencia del uso de la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

### Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa se observa que acuden a la biblioteca con el fin de planificar sus clases o realizar consultas de investigación de preferencia cada quince días.

## 7.- ¿QUE SE REQUIEREN EN LA BIBLIOTECA PARA MODERNIZAR SU SERVICIO?

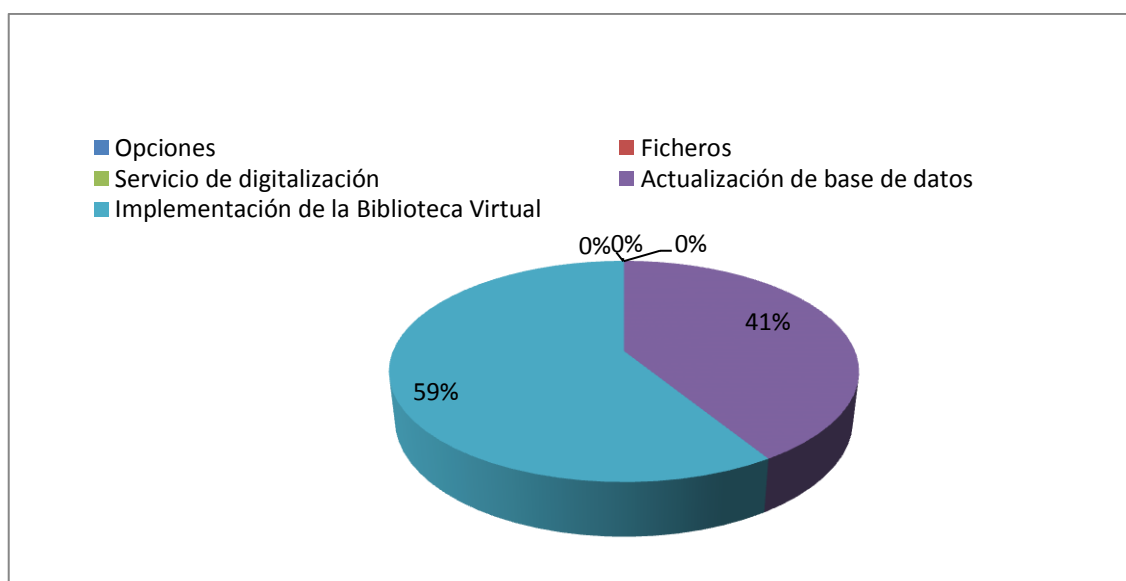
**Cuadro N° 15:** Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN.

Opciones	Ficheros	Servicio de digitalización	Actualización de base de datos	Implementación de la Biblioteca Virtual
	0	0	35	50
<b>Porcentajes</b>	0	0	70%	100%

Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

**Gráfico 16:** Recursos para modernizar la Biblioteca de la UESFN.



Fuente: Docentes y Personal Administrativo UESFN

Realizado por: Jaime Bravo Molina

### Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Luego del análisis respectivo sobre la encuesta realizada a los docentes y personal administrativo que laboran en la Unidad Educativa se puede observar que en su totalidad ellos sugieren que se implemente el acceso a la biblioteca virtual de esta manera se les facilitaría las investigaciones de los diversos temas que realiza, igualmente solicitan la actualización de la base de datos o inventario de las obras existentes en la biblioteca de la unidad educativa para saber con qué material bibliográfico cuentan así poder enviar las consultas respectivas a los estudiantes..

## **ENTREVISTA A DIRECTIVOS**

Esta entrevista fue realizada al Lcdo. Fabián Noboa Núñez Coordinador Académico del Bachillerato General Unificado; y a la Master Zoila Ortiz Rivera Coordinadora Académica de la Sección Básica Superior sobre los servicios que presta la Biblioteca de la Institución y que estrategias recomendaría para la mejora de los mismos.

A continuación se expone un resumen de las respuestas más relevantes obtenidas en la misma.

En una entrevista abierta y luego de haber analizado todas las preguntas que se les realizó en su totalidad similares a la de los docentes, personal administrativo y estudiantes de la unidad educativa supieron manifestar primeramente que están de acuerdo con la atención que brinda la biblioteca a los estudiantes, personal docente y administrativo, recalcando que la sala que sirve para consulta y lectura reúne todas las condiciones y facilidades tomando en cuenta que igual es utilizada para reuniones de área o sesiones que se dan en la institución.

Recalaron que una de las debilidades que tiene la biblioteca es la falta de internet el mismo que si se dispondría facilitaría las investigaciones comprometiéndose en conjunto como coordinadores de la sección secundaria a interceder con las autoridades para que se instale dicho servicio, igualmente se de las facilidades necesaria para la adquisición de una fotocopidora la que dará mucha utilidad y en el servicio a los asistentes.

Sugieren de igual manera que se debería instalar la biblioteca virtual para de esta manera poder realizar consultas en las bibliotecas de otras partes del mundo, igualmente recomiendan la actualización de la bibliografía existente para conocer con qué clase de bibliografía cuenta ya que por el momento la que existe esta algo desactualizada y como es sabido la tecnología avanza a diario y los estudiantes mucho más los que egresan de la institución deben ir con conocimientos reales y actuales.

La fortaleza principal que tiene la Biblioteca de la Institución es primeramente la atención que brinda y luego el espacio que dispone que es el más adecuado para realizar

alguna investigación, aclarando que igual sirve como salón de reuniones o para realizar alguna capacitación al personal que labora en la institución.

### **3.5.1. Objetivo de la encuesta realizada.**

Analizar todo lo que se obtuvo de las entrevistas realizadas a los Coordinadores Académicos de la sección de Bachillerato Unificado y de la Sección Básica Superior e igualmente al personal docente y administrativo y estudiantes de la unidad Educativa San Felipe Neri, de esta manera se conoce lo que piensan sobre el servicio que presta la biblioteca a sus usuarios

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO PROPOSITIVO**

#### **4.1. TITULO**

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

#### **4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

##### **4.2.1. Objetivo general.**

Diseñar una estrategia en la atención y mejoramiento de la calidad del servicio para elevar los niveles de eficacia y eficiencia al usuario que acude a la Biblioteca de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

#### **4.3. INTRODUCCIÓN.**

Se denomina biblioteca al lugar físico en donde se almacena libros de diversas temáticas, destinado al uso público o privado. Dicho lugar es un espacio cultural, en donde se promueve el conocimiento y el estudio, como herramientas valiosas. Las bibliotecas suelen contener una gran cantidad de libros de distinta extensión, y referido a distintas edades, clasificados generalmente por temas (ciencias exactas, ciencias sociales, ciencias naturales, poesía, narrativa), etc.

Las propuestas que tiene nuestra investigación y como prioridad es la instalación de la zona wifi o servicio de internet en la sala de lectura de la biblioteca de la UESFN la misma que permitirá conectarse al internet con los equipos electrónicos como computadoras, tablets, Smartphone que los usuarios lleven a la misma.

Para su funcionamiento, en la sala de lectura el wifi necesita de un equipo (enrutador o *router*) conectado a internet y dotado de una antena, para que a su vez redistribuya esta

señal de manera inalámbrica dentro de toda la sala. En la institución existe un centro de cómputo con conectividad por lo que se facilita,

basta tan solo la instalación de la antena respectiva la misma que servirá para todos los equipos receptores que se encuentren dentro del área de cobertura, al mismo tiempo, deben estar dotados con dispositivos compatibles con la tecnología wifi para que puedan tener acceso al internet.

Otra de las propuestas es la instalación de ficheros, tomando en cuenta que la elaboración de las fichas estará a cargo de la persona responsable de la biblioteca; empezando a partir de la instalación de las propuestas recomendadas.

Se denomina fichero al objeto en el cual pueden ser alojadas o guardadas las fichas, también se puede utilizar como sinónimo de archivo (en realidad, las fichas son una especie de archivo o desde las cuales se puede organizar y clasificar archivos).

En este sentido, es conveniente entender que el fichero como sinónimo de archivo es frecuente dentro del ámbito informático. Por eso la instalación del mismo con el fichero tradicional, para luego abordar al fichero informático, al cual la mayoría de personas se encuentran, por la continua utilización el cual permitirá elevar los niveles de eficiencia y eficacia del servicio.

#### 4.4. ESTRATEGIAS.

##### 4.4.1. Instalación de antena Wifi (Ubiquiti)

**Cuadro N° 16:** Instalación de antena Wifi (Ubiquiti)

ESTRATEGIA: <b>Instalación de antena Wifi (Ubiquiti)</b>					
<b>OBJETIVO:</b>  Instalar una antena de Wifi en la sala de lectura de la Biblioteca de la UESFN para que los usuarios que asisten dispongan del servicio de Internet con el fin de realizar investigaciones y consultas. .					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta instalación lo realizarán los técnicos de la institución que laboran en el centro de cómputo.</li><li>• Igualmente prestarán asesoría sobre el manejo del internet a todos los usuarios que acuden a la Biblioteca de la UESFN.</li><li>• Los técnicos realizarán mantenimiento frecuentemente garantizando el uso de la antena instalada para beneficio de todos los usuarios que asisten a la biblioteca de la UESFN.</li></ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Antena Wifi (Ubiquiti)	15-06-17	18-06-17	Técnicos del centro de cómputo UESFN.	\$ 533.12	Funcionamiento del internet en la sala

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.



#### 4.4.2. Adquisición de computadoras

**Cuadro N° 17:** Adquisición de computadoras

ESTRATEGIA: Adquisición de computadoras					
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Adquirir computadoras que servirán para el uso de los usuarios que acuden a la biblioteca de la UESFN.</p>					
<p><b>ACTIVIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas computadoras facilitarán a los usuarios el uso del internet para realizar consultas o investigaciones.</li> <li>• Facilitará el ingreso a la biblioteca virtual que se instalará en la sala de lectura.</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Instalación de computadoras: mal core 4GBram ITB	10-07-17	11-07-17	Dpto. Financiero Rectorado UESFN.	\$ 2.500	Adquisición de las computadoras para la Biblioteca

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.3. Instalación de computadoras

**Cuadro N° 18:** Instalación de computadoras

ESTRATEGIA: <b>Instalación de computadoras</b>					
<b>OBJETIVO:</b>  Adquirir computadoras que servirán para el uso de los usuarios que acuden a la biblioteca de la UESFN.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estas computadoras facilitarán a los usuarios el uso del internet para realizar consultas o investigaciones.</li><li>• Facilitará el ingreso a la biblioteca virtual que se instalará en la sala de lectura.</li></ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Instalación de computadoras: mal core 4GBram ITB	20-07-17	25-07-17	Técnicos del Centro de cómputo de la UESFN.	\$ 100.00	Constatar funcionamiento

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.4. Etiquetas de seguridad

**Cuadro N° 19:** Etiquetas de seguridad

ESTRATEGIA: <b>Etiquetas de seguridad</b>					
<b>OBJETIVO:</b>  Etiquetar todos los libros existentes con estas seguridades, para facilitar el control de los libros que existen en la biblioteca de la UESFN.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este trabajo lo realizara el bibliotecario o persona encargada de la atención a los usuarios que acuden a realizar una consulta o investigación.</li> <li>• Con estas etiquetas se podrá controlar los préstamos de libros y la perdida de los mismos.</li> <li>• Incentivar a los usuarios a que consulten los libros que existen en el archivo digital de la biblioteca de la UESFN</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
5000 etiquetas de seguridad	15-08-17	15-10-17	Bibliotecario	\$ 34.61	Constatación de libros etiquetados

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.5. Lector de código de barra (Honey Well)

**Cuadro N° 20:** Lector de código de barra (Honey Well)

ESTRATEGIA: Lector de código de barra (Honey Well)					
<b>OBJETIVO:</b>  Facilitar un Lector de código de barras de seguridad marca Honey well el que servirá para leer el código de seguridad que tendrán todos los libros que se encuentran en la biblioteca de la UESFN y se hará al momento de conceder en préstamo al usuario.					
<b>ACTIVIDAD:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta instalación lo realizarán los técnicos encargados del centro de cómputo.</li> <li>• Igualmente los técnicos serán los que mensualmente den el mantenimiento al mismo.</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Lector de código barra de seguridad	15-08-17	.....	Bibliotecario	\$ 100.00	Codificación de los textos de la biblioteca

Fuente: Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.6. Lector de código de barra (Honey Well)

**Cuadro N° 21:** Lector de código de barra (Honey Well)

ESTRATEGIA: <b>Biblioteca Virtual</b>					
<b>OBJETIVO:</b>  Adquirir un software de una biblioteca virtual para que los usuarios que acuden a la biblioteca de la UESFN puedan utilizar en consultas e investigaciones en las bibliotecas virtuales.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este software permitirá el ingreso a las bibliotecas de todo el mundo para realizar alguna investigación o consulta.</li> <li>• Los usuarios se beneficiarán de alrededor de 5000 libros electrónicos técnicos, luego de la suscripción respectiva.</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Instalación de un software de una biblioteca virtual	15-06-17	20-06-17	Técnicos del centro de cómputo de la UESFN	\$ 3.000,00	Usuarios que asisten a la biblioteca de la UESFN

Fuente: Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.7. Programa Winisis

**Cuadro N° 22:** Programa Winisis

ESTRATEGIA: Programa Winisis					
<b>OBJETIVO:</b>  Instalar el programa conocido como Winisis para catalogar y clasificar todos los libros existentes en la biblioteca.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La aplicación de este programa lo realizará la persona encargada de la biblioteca.</li> <li>• Los usuarios se beneficiarán ya que por medio del código de clasificación podrán identificar el libro solicitado.</li> <li>• El encargado tendrá que clasificar y catalogar un determinado número de libros por cada día.</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Programa Winisis (catalogar y clasificar los libros)	10-07-17	15-10-17	Bibliotecario	\$ 2.500,00	Constatación de la clasificación de los libros a través del Rector

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.8. Instalación: Biblioteca Virtual - Winisis

**Cuadro N° 23:** Instalación: Biblioteca Virtual - Winisis

ESTRATEGIA: Instalación: Biblioteca Virtual - Winisis					
<b>OBJETIVO:</b>  Instalar el software de la biblioteca virtual adquirido por la institución para el mejor servicio de atención al usuario que acude a la biblioteca de la UESFN.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta instalación lo realizarán los técnicos que existen en el centro de cómputo de la institución previo la adquisición de la suscripción respectiva.</li> <li>• Los usuarios se beneficiaran ya que por medio de esta página podrán acceder a varias bibliotecas de todo el mundo a realizar sus investigaciones.</li> </ul>					
Estrategia	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Instalación Biblioteca Virtual; Winisis	15-07-17	20-07-17	Técnicos del centro de cómputo de la UESFN	\$ 1000,00	Software en funcionamiento

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.9. Copiadora Impresora

**Cuadro N° 24:** Copiadora Impresora

ESTRATEGIA: Copiadora Impresora					
<b>OBJETIVOS:</b>  Adquirir una copiadora e impresora para el servicio cumpliendo así las expectativas deseadas por los mismos.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta copiadora e impresora será manejada por la persona encargada de prestar atención a los usuarios.</li> <li>• La copiadora cumplirá con todas las expectativas que tiene los usuarios al asistir a la biblioteca ya que optimizara el tiempo que perderían en salir a otro lugar a sacar fotocopias o a realizar alguna impresión de sus investigaciones.</li> </ul>					
Estrategias	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Copiadora Impresora	15-07-17	18-07-17	Dpto. Financiero UESFN	\$ 2.500,00	Impresión documentos.

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.



#### 4.4.10. Fichero

**Cuadro N° 25: Fichero**

ESTRATEGIA: <b>Fichero</b>					
<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <p>Facilitar un fichero en la biblioteca el que dará facilidad a los usuarios a buscar y encontrar los libros deseados.</p>					
<p><b>ACTIVIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este fichero tendrá una dimensión de 60 x 50 cm de madera mdf melaminico de 15 cm distribuido en 4 secciones con sus respectivos cajones.</li> <li>• La elaboración de las fichas estará a cargo de la persona responsable de la biblioteca.</li> <li>• Esta elaboración se dará a partir de la instalación del mismo.</li> <li>• Igualmente se puede hacer referencia al archivo o fichero informático, luego de que todos los libros se encuentren catalogados y clasificados.</li> </ul>					
Estrategias	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Fichero	10-07-17	10-07-17	Bibliotecario	\$ 60,00	Verificación del mueble en la biblioteca

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

#### 4.4.11. Fichas

**Cuadro N° 26: Fichas**

ESTRATEGIA: <b>Fichas</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Adquirir fichas las mismas que serán elaboradas por la persona encargada de la biblioteca.					
<b>ACTIVIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La elaboración de las fichas estará a cargo de la persona responsable de la biblioteca.</li> <li>• Esta elaboración se dará a partir de la instalación del fichero.</li> <li>• Igualmente se puede hacer referencia al archivo o fichero informático, luego de que todos los libros se encuentren catalogados y clasificados.</li> </ul>					
Estrategias	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Responsable	Financiamiento	Medio de Verificación
Fichas (5.000)	15-07-17	.....	Bibliotecario	\$ 50.00	Constatación de elaboración de fichas.

**Fuente:** Presupuesto de la Biblioteca de la UESFN.

**RESUMEN DE ESTRATEGIAS A IMPLEMENTARSE EN EL MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA DE LA UESFN**

**Cuadro N° 27:** Resumen de estrategias a implementarse en el mejoramiento de atención al usuario en la biblioteca de la UESFN

<b>Nro</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Terminación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Financiamiento</b>	<b>Medio de Verificación</b>
1	Antena Wifi	15-06-17	18-08-17	Rector, Dpto. Financiero	\$ 5.332.12	Funcionamiento del internet en la sala
2	Adquisición de computadoras	10-07-17	11-07-17	Rector, Dpto. Financiero	\$ 2.500,00	Adquisición de las computadoras para la Biblioteca
3	Instalación de computadoras	20-07-17	25-07-17	Técnicos del centro de cómputo UESFN	\$. 100,00	Constatar funcionamiento
4	Etiquetas de seguridad	15-08-17		Bibliotecario	\$. 34.61	Constatación de libros etiquetados
5	Lector código de barras	15-08-17	15-10-17	Bibliotecario	\$. 100,00	Codificación de los textos de la biblioteca
6	Biblioteca Virtual	15-06-17		Rector, Dpto. Financiero	\$ 3.000,00	Usuarios que asisten a la biblioteca de la UESFN
7	Programa Winisis	10-07-17	15-10-17	Bibliotecario	\$ 2.500,00	Constatación de la clasificación de los libros a través del Rector

<b>Nro</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Terminación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Financiamiento</b>	<b>Medio de Verificación</b>
8	Instalación Biblioteca Virtual y Winisis	15-07-17	20-07-17	Técnicos del centro de cómputo de la UESFN	\$ 1000,00	Software en funcionamiento
9	Copiadora Impresora	15-07-17	18-07-17	Dpto. Financiero UESFN	\$ 2.500,00	Impresión documentos.
10	Fichero	10-07-17	10-07-17	Bibliotecario	\$ 60,00	Verificación del mueble en la biblioteca
11	Fichas (5.000)	15-07-17	.....	Bibliotecario	\$ 50,00	Constatación de la elaboración de fichas.
	<b>Total:</b>				\$ 12.337,73	

## CONCLUSIONES

- La biblioteca de la UESFN carece del servicio de Internet en la sala de lectura, observando que en la actualidad con la tecnología que avanza cada día es muy importante este servicio ya permitirá el acceso a la información y comunicación mejorando el servicio y atención al usuario en la misma. El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM). Es imprescindible implementar este servicio e igualmente equipos informáticos los mismos que facilitarían toda clase de consultas e investigaciones.
- Se observa que la biblioteca de la UESFN no cuenta con el servicio de ficheros los que darán mayor facilidad a los usuarios, y les permitirán la búsqueda de datos específicos de forma rápida y sencilla, siendo el más común el de orden alfabético, por concepto o autor, igual puede clasificarse la información según áreas temáticas, o por orden cronológico o dependiendo de la información que contenga el mismo.
- En la biblioteca de la UESFN no existe el servicio de la estantería abierta, observando que en la mayoría de bibliotecas del mundo este ya está instaurado dando mayor facilidad a los usuarios ya que les permite acceder de forma personalizada a las obras que verdaderamente lo necesitan para realizar las investigaciones respectivas y fondo documental que poseen. También es verdad que tiene algunos inconvenientes y riesgos como el desorden y los robos, pero hay que dar prioridad y facilidad para que los usuarios salgan satisfechos de la atención recibida.
- La biblioteca de la UESFN no dispone del servicio de fotocopiado e impresiones de los documentos a consultar, los mismos que da más facilidad a sus usuarios al momento de querer fotocopiar o imprimir alguna investigación o consulta, estas facilidades mejorarían el servicio de atención al usuario que asiste a realizar las consultas e investigaciones en la biblioteca institucional.

## RECOMENDACIONES


- Se recomienda la instalación del servicio de internet o zona wifi en toda la sala de lectura o área destinada a la biblioteca de la UESFN, la misma que permitirá el acceso a todas las áreas virtuales que existen dando mayor facilidad para las consultas e investigaciones respectivas; igualmente es necesario que en la sala de lectura existan equipos informáticos para disponibilidad de los usuarios.
- Es recomendable que la biblioteca de la UESFN brinde el servicio de estantería abierta facilitándoles de esta manera el acceso personalizado a todo su fondo documental existente en la misma de esta manera las investigaciones y consultas serán más eficientes; aclarando que el uso de este sistema tiene sus riesgos por el desorden que se da al utilizar los libros e igualmente por la pérdida de los mismos ya sea por la no entrega al encargado de la biblioteca, pero para eso está el lector de barras el mismo que detectará al salir si alguien no devuelve.
- Se recomienda que en la biblioteca de la UESFN se realice la instalación de un fichero el mismo que dará facilidad a los usuarios en la búsqueda de las obras, igualmente permitiendo conocer la bibliografía y su fondo documental con que cuenta la biblioteca, al mismo tiempo poder acceder a los libros que necesite para realizar la investigación requerida, igual se debe complementar este servicio con la instalación de una copiadora-impresora la misma que brindara el servicio de fotocopiado e impresiones a los trabajos realizados por los usuarios que acuden a la biblioteca de la UESFN.
- Las autoridades de la unidad educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba deben tomar en cuenta las sugerencias y recomendaciones que manifestaron todas las personas que fueron encuestadas y entrevistas siendo Directivos, Personal Docente y Administrativo y estudiantes para de esta forma cumplir con las expectativas planificadas, beneficiándose tanto la institución como tal, sus autoridades, personal docente, administrativo, estudiantes, padres de familia y la comunidad en general que asisten que confían en la educación de la misma.

## BIBLIOGRAFIA

- CAGNOLI, R.** (2005). *Conceptos sobre el servicio que presta la Bibliotecas*, Recuperado el 17 de 04 del 2017 de:  
  
[http://www.iniap.modernización.gob.ar/multimedia/file/documentacion/semile\\_mascagnoli.pdf](http://www.iniap.modernización.gob.ar/multimedia/file/documentacion/semile_mascagnoli.pdf)
- FIGUEROA, E.** (2007), *Quien se llevó a mi cliente*, 2ª. ed. Buenos Aires – Argentina: Giron Spanish Book
- SERNA, H.** (2006). *Servicio al Cliente*, Recuperado el 25 de 06 del 2017 de.  
  
[http://. Importacionesan.blogspot/2001-05-01](http://Importacionesan.blogspot/2001-05-01) archive
- VELANDIA, N.** (2012), *Servicio Atención al Cliente*. Recuperado el 17 de 05 del 2017 de.<http://servicio+y+atención+al+clienteimportacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- COLEGIO SAN GABRIEL** (1962). *Cinco siglos de Historia*; Centenario del Colegio San Gabriel 1862-1962. Quito-Ecuador: La Prensa Católica.
- UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI.** (2005). *Catálogo Estudiantil*. Riobamba-Ecuador: Editorial Pedagógica Freire.
- UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI** (2013). *Proyecto Educativo Institucional (PEI)*. Quito-Ecuador: Red de Colegios Católicos.

# ANEXOS

## Anexo 1: Encuestas Docentes - Administrativo




**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL  
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROGRAMAS CARRERA**

**UNIDAD EDUCATIVA "SAN FELIPE NERI"**



**Objetivo:** Realizar una encuesta para evaluar los servicios que presta la biblioteca de la Unidad Educativa "San Felipe Neri" a sus usuarios.

**INFORMACION GENERAL:**

**GENERO:**      MASCULINO                       FEMENINO

DOCENTE     ADMINISTRATIVO

**Marque con una X en el espacio de su interés**

**1. ¿COMO EVALUA UD. EL SERVIVIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN LA INSTITUCIÓN?**

MUY EFICIENTE       EFICIENTE       ESCASO       DEFICIENTE

**2. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DE LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?**

ATENCIÓN AL USUARIO                       AMPLIA BIBLIOGRAFÍA

ESPACIO FUNCIONAL                       HORARIO DE ATENCIÓN

OTRA ESPECIFIQUE.....

.....

**3. ¿CUAL ES LA PRINCIPAL DEBILIDAD QUE UD. RECONOCE EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?**

LIMITADA BIBLIOGRAFÍA                       HORARIO DE ATENCIÓN INADECUADO

ESPACIO INAPROPIADO                       HORARIO DE ATENCIÓN DEFICIENTE

OTRA ESPECIFIQUE.....

.....



4. ¿COMO RECONOCE AL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA?

MUY SATISFACTORIO  SATISFACTORIO  INSATISFACTORIO

5. ¿QUE SERVICIOS ADICIONALES CONSIDERA UD. DEBERIA INCORPORARSE A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?

SERVICIO DE INTERNET  SERVICIO DE IMPRESIONES

SERVICIO DE COPIADO  VIDEOTECA

OTRA ESPECIFIQUE.....

.....

6.- ¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LA BIBLIOTECA?

DIARIAMENTE  SEMANALMENTE

MENSUALMENTE  NUNCA

7.- ¿QUE SE REQUIEREN EN LA BIBLIOTECA PARA MODERNIZAR SU SERVICIO?

FICHEROS  SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

IMPLEMENTACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

OTRO ESPECIFIQUE.....

.....

Firma del Investigador: .....

Fecha: .....

## Anexo 2: Encuesta Estudiantes



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL  
CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PROGRAMAS CARRERA  
UNIDAD EDUCATIVA "SAN FELIPE NERI"



**Objetivo:** Realizar una encuesta para evaluar los servicios que presta la biblioteca de la Unidad Educativa "San Felipe Neri" a sus usuarios.

**INFORMACION GENERAL:**

GENERO: MASCULINO  FEMENINO

NIVEL: .....

Marque con una X en el espacio de su interés

1. ¿COMO EVALUA UD. EL SERVIVIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN LA INSTITUCIÓN?

MUY EFICIENTE  EFICIENTE  ESCASO  DEFICIENTE

2. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DE LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?

ATENCIÓN AL USUARIO  AMPLIA BIBLIOGRAFÍA   
ESPACIO FUNCIONAL  HORARIO DE ATENCIÓN

OTRA ESPECIFIQUE.....  
.....

3. ¿CUAL ES LA PRINCIPAL DEBILIDAD QUE UD. RECONOCE EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?

LIMITADA BIBLIOGRAFÍA  HORARIO DE ATENCIÓN INADECUADO   
ESPACIO INAPROPIADO  HORARIO DE ATENCIÓN DEFICIENTE

OTRA ESPECIFIQUE.....  
.....



4. ¿COMO RECONOCE AL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA?

MUY SATISFACTORIO  SATISFACTORIO  INSATISFACTORIO

5. ¿QUE SERVICIOS ADICIONALES CONSIDERA UD. DEBERIA INCORPORARSE A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL?

SERVICIO DE INTERNET  SERVICIO DE IMPRESIONES   
SERVICIO DE COPIADO  VIDEOTECA

OTRA ESPECIFIQUE.....  
.....

6.- ¿CON QUE FRECUENCIA HACE USO DE LA BIBLIOTECA?

DIARIAMENTE  SEMANALMENTE   
MENSUALMENTE  NUNCA

7.- ¿QUE SE REQUIEREN EN LA BIBLIOTECA PARA MODERNIZAR SU SERVICIO?


FICHEROS  SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN   
ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS   
IMPLEMENTACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

OTRO ESPECIFIQUE.....  
.....

Firma del Investigador: .....

Fecha: .....

### Anexo 3: Proformas



**MEGASYSTEMS**  
COMPUTADORAS

RUC: 060294794001  
RAZON SOCIAL: ALARCON ROTTIERO DIEGO MARCELO  
TELEFONO: (03)2942-068 / (03)2944-327 / 099-479-0543  
DIRECCION: ARGENTINOS 19-28 Y VELASCO

# PROFORMA

## PRO-03637

FECHA EMISION: 25 May 2017	
VALIDEZ DE LA OFERTA: 24 June 2017	
TIEMPO DE ENTREGA: C.O.D.	
DIRECCION: VELASCO 24-38 Y OROZCO	


CLIENTE: UNIDAD EDUCATIVA SAN FELIPE NERI	
C. / RUC: 0691706303001	TELEFONO: 032-961-506

FORMA DE PAGO: CONTADO CONTRA ENTREGA-RECEPCION


CANT.	DESCRIPCION	PRECIO. U.	SUBTOTAL
5	CASE CS02C	24.50	122.50
5	PROCESADOR INTEL PENTIUM G4400 3.3GHZ	69.25	346.25
5	MAINBOARD ASUS H110M-D DDR4 LGA 1151 USB3	72.00	360.00
5	MEMORIA KINGSTON/A DATA/4GB DDR4	40.00	200.00
5	UNIDAD DE DVD ASUS/LG/SAMSUNG	20.00	100.00
5	DISCO DURO WESTERN DIGITAL/SEGEATE/TOSHIBA 1TB	65.00	325.00
5	MONITOR SAMSUNG/LG 19.5"	100.00	500.00
5	TECLADO GENIUS KB-110X USB	10.00	50.00
5	MOUSE GENIUS DX-120USB	6.00	30.00
5	REGULADOR DE VOLTAGE 1211B 8 TOMAS	12.00	60.00
5	SERVICIO ARMADA COMPUTADOR	20.00	100.00

**GARANTIA**  
3 AÑOS COMPUTADORES DE ESCRITORIO, 1 AÑO PORTATILES Y 1 AÑO ACCESORIOS.  
LA GARANTIA ES CONTRA DEFECTOS DE FABRICA.

**ATENAMENTE**

  
**SARA SEGOVIA ING.**










<b>SUBTOTAL</b>	<b>2,193.75</b>
<b>IVA TARIFA 0%</b>	
<b>IVA TARIFA 14%</b>	<b>2193.75</b>
<b>IVA 14%</b>	<b>307.13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,500.88</b>



**Meg@Systems**

megasystems@andinanet.net

Riobamba - Ecuador







# COPIADORAS RICOH

Sr. Nelson Rea T.  
GERENTE-TECNICO

- Venta - Suministros
- Alquiler - Repuestos
- Servicio Técnico

SALON  
Olmedo  
3549962

R.U.C. 0601151129001  
**FACTURA** S-002-001  
*PROFORMA*  
 Nº 000005610  
 AUT. S.R.I. 1119900001  
 Fecha de Aut. 09/Diciembre/2016  
 DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

García Moreno No. 19-58 y Olmedo (Esq)  
 Telf: 032 942433 Claro: 09 93549962 Movistar: 09 87240241

A. SAN FELIPE NERI  
 1 / Teléfono: .....

Dirección: *RIOBAMBA*

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
1	COPIAS PARA RECEPTOR DOCUMENTOS MARCA: RICOH 50 copias MODELO: MP. 500 2. + tinta		2500.00
1	COPIAS PARA RECEPTOR FACER. MARCA: RICOH MODELO: MP5501 COLOR: A3. B/N. COLOR. 55 copias B/N & COLOR x minuto 1 A3 & 50.000 copias de mantenimiento Mantenimiento - ENTREGA INMEDIATA		2500.00

FORMA DE PAGO	VALOR
EFFECTIVO	
DINERO ELECTRONICO	
TARJETA CREDITO / DEBITO	
OTROS	

**Copladora de Documentos**  
 ofrece copias rápidas, y al instante  
 Firma Autorizada  
 Dirección: Olmedo 2617 y García Moreno

Subtotal	5000.00
I.V.A. 0%	
I.V.A. ....%	700.00
TOTAL \$	5700.00

GRÁFICAS Belén NICOLALDE ECHEVERRIA GEOVANNA ELIZABETH R.U.C.: 1717654857001 AUT.SRI.: 4732 Del 5.401 Al 6.400  
 VALIDO HASTA 09/DICIEMBRE/2017 TELF: 2 565-300 / 0987 993-864 AV 9 DE OCTUBRE N21-248 Y CARRION


https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-411606378-lector-de-codigo-de-barra-honeywell-

Más visitados Eduteka - Estándares ... Convertidor YouTube ... Miriada X - I'm Learning - Networ... Objetivo | Objetivo | ... Libros de texto - Minis... LAS SOCIEDAD COLO...

**mercado libre**  Registrarte Ingresar Vender

### Lector De Codigo De Barra Honeywell Ms5145 Me gusta

Nuevo 1 vendido





**U\$S 99<sup>56</sup>**

Finaliza en 6 d 21 h

**Pago a acordar con el vendedor**  
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.  
[Más información](#)

**Entrega a acordar con el vendedor**  
Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad:    



#### Anexo 4: Sala de lectura





## Anexo 5: Estanterías



## Anexo 6: Entrevistas y Encuesta Docentes



## Anexo 7: Encuestas Administrativas







### Anexo 8: Encuesta estudiantes







---

i