

LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA (BC/UNAS)Nilton Chucos Baquerizo¹, Rannoverng Yanac Montesino²

Recepción: 31 de marzo del 2017

Aceptado: 14 de octubre del 2017

Resumen

La presente investigación se enfoca en realizar un estudio que permita definir el grado de correlación existente entre las variables definidas como: la gestión de la información y calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El resultado permitirá hacer extensivo la manera de enfocar la gestión bibliotecaria, y aplicarlos a centros especializados de administración bibliotecaria en instituciones de educación superior, esto permitirá tener un nuevo modelo de la gestión de la información que repercuta en mejorar la calidad de servicio en las bibliotecas especializadas en las Universidades. La investigación corresponde a un estudio descriptivo de tipo aplicada, los instrumentos utilizados en la valoración de cada una de las variables son encuestas de apreciación y toma de datos para su posterior tratamiento mediante herramientas de simulación de procesos, los cuales permitieron establecer una correlación entre las variables. Se verifico mediante el estudio, la relación existente entre la gestión de la información como variable independiente y la calidad del servicio como variable dependiente, además mediante el procesamiento de datos se concluye que no se están cumpliendo más del 47% de estándares internacionales, por lo que es necesario reorientar las políticas y estrategias en la gestión de las bibliotecas de educación superior. Así mismo, se propone un modelo de biblioteca universitaria que cumpla con los estándares nacionales e internacionales basado en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), para la biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Palabras Clave: gestión de la Información, calidad de servicio, modelado de procesos, simulación, biblioteca universitaria.

Abstract

The research focuses on a study that allows to define the degree of correlation between the variables defined as: information management and service quality of the National Library of the National Agrarian University of the Selva, the result will not allow extensive The way of approaching library management and applying them to specialized librarian management centers in higher education institutions, this will allow a new approach to information management that has an impact on improving the quality of service in specialized libraries; To a descriptive study of an application type, the instruments used in the evaluation of each of the variables are appreciation surveys and data collection for its subsequent treatment using process simulation tools, which allowed to establish a favorable correlation between the two variables raised.

It was verified by the study, the relationship between the two variables; The management of information as an independent variable, and service quality as a dependent variable. In addition, through data processing, it is concluded that more than 47% of international standards are not met, and it is therefore necessary to reorient the data. Policies and strategies in the management of libraries of higher education in Peru; As a product of the same, a new university library model is proposed that complies with national and international standards based on a Resource for Learning and Research Center (CRAI), for the central library of the National Agrarian University of the Jungle.

Keywords: information management, quality of service, process modeling, simulation university library.

¹ Profesor Auxiliar, Departamento de Ciencias en Informática y Sistemas, Universidad Nacional Agraria de la Selva; email: nilton.chucos@unas.edu.pe ; Teléfono: (051)999077248.

² Profesor Auxiliar, Departamento de Ciencias en Informática y Sistemas, Universidad Nacional Agraria de la Selva; email: rannoverng.yanac@unas.edu.pe.

Introducción

La gestión en las bibliotecas universitarias es uno de los pilares estratégicos de las actividades académicas en las Universidades, cuya función esencial es de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión, a través de la administración de recursos de información selectiva, diversificada, organizada, apoyándose en las tecnologías de información y comunicación (TIC) (1), considerando que la información y el conocimiento con su creciente importancia para las diferentes organizaciones contemporáneas con sus diferentes gerentes, profesionales e investigadores, y que la realidad que acontece en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva es que se ha quedado rezagado como una biblioteca tradicional que solo actúa como un almacén de información estática y no se está adaptando a las innovaciones y/o actualizaciones del desarrollo continuo de la tecnología de la información y comunicación, por lo que la concurrencia y solicitudes de libros han disminuido significativamente a raíz del uso intensivo de las tecnologías de la información e intranet por parte de los estudiantes de Educación Superior en el Perú (2).

La presente investigación, se centra en el estudio de la gestión de la información y la calidad del servicio de información que debe ofrecer la biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, para permitir tener una propuesta basado en la fundamentación teórica sobre la calidad del servicio de información y la gestión de la información.

Es importante visionar la Universidad en la era del conocimiento y estar acorde con estándares para bibliotecas universitarias de países desarrollados (3), como España y Colombia que tienen coyunturas similares a la nuestra, el estudio se fundamenta en el nuevo escenario de la gestión de la información y conocimiento, definidos como un conjunto de estrategias y procesos que tratan de identificar las necesidades de información, la búsqueda, producción, filtrado, análisis, representación, clasificación, almacenamiento, organización, disseminación, distribución y uso de la información, con el objetivo de soportar el desarrollo de las actividades diarias y la toma de decisiones en el ambiente corporativo, independiente de su formato o soporte. Considerando que la información es el nutriente esencial del cerebro, de la mente y del espíritu humano para su crecimiento y desarrollo.

Las bibliotecas universitarias están urgidas a evolucionar hacia el CRAI³, pues este se perfila más pertinente para responder a las exigencias de los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje que se vienen estableciendo en la educación superior, al constituir un proyecto representativo de un nuevo modelo de biblioteca universitaria preparada para afrontar los cambios actuales y futuros del mundo del aprendizaje y poder convertirse en una palanca importante de la propia universidad para conseguir con éxito las necesarias transformaciones (4).

La biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, requiere conocer sobre la gestión de la información y la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad universitaria, de manera que la atención y servicio bibliotecario sea más eficiente y beneficiosa para la comunidad universitaria, los principales problemas que se observan en el estudio son la falta de calidad del servicio bibliotecario, esto debido a desconocimiento estudios de diagnóstico y/o evaluación de la biblioteca central con estándares nacionales o internacionales; El objetivo del presente trabajo de investigación es modelar y simular los procesos de atención en los servicios que brinda la biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el cual permitirá evaluar la calidad de servicios brindados en el sistema, lo mismo que será necesaria para los responsables de las decisiones y las ejecuciones que la afectan, porque sus aportes pueden contribuir a mejorarlas. Además, el resultado del estudio se generalizará a nivel país el modelo propuesto de gestión bibliotecaria en instituciones de educación superior.

Materiales y métodos

El estudio se fundamenta en una investigación de tipo descriptivo y aplicada, el proceso de investigación documental se realizó en la Biblioteca en base a información sobre la gestión mediante encuestas de apreciación, entrevistas y observación de campo, con la finalidad de disponer de datos cuantitativos y cualitativos respecto a la gestión e la información y la calidad de servicio, en cada uno del proceso que tiene la biblioteca.

La población representativa del estudio contempla una muestra de 120 estudiantes y 12 trabajadores administrativos, lo cuales se consideraron de manera aleatoria a nivel de facultades y turnos de atención. Los instrumentos de recopilación de datos fueron encuestas de apreciación sobre la calidad de atención en los servicios de préstamo de material bibliográfico y atención de laboratorio

³ CRAI: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación- España 2013.

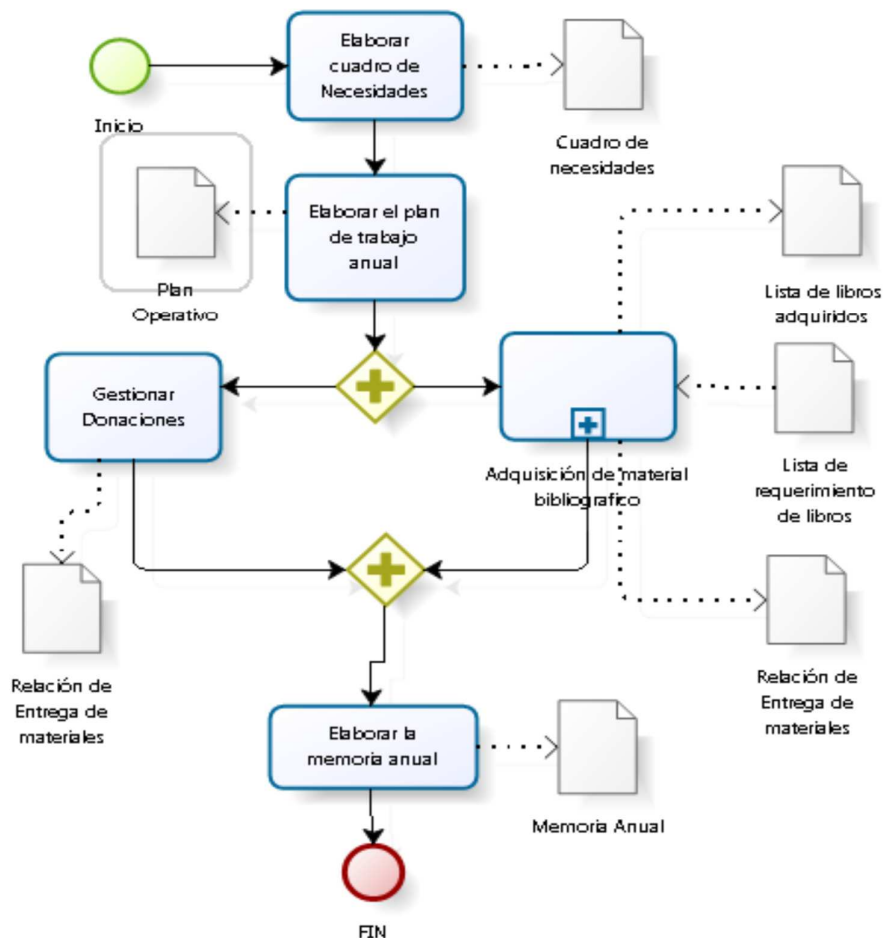


Figura 1. Modelo de Gestión de la Información – Modelo General – Jefatura de la Biblioteca Central UNAS 2015.

especializado. Las mismas que están compuestas por 20 preguntas en su mayoría las alternativas basadas en la escala de Likert, se utilizó el software estadístico SPSS versión académica, los mismos que permitieron medir la calidad de servicios de atención de estudiantes y docentes en de cada uno de los procesos definidos.

Modelo de la Gestión de la Información

La variable Gestión de la Información, se valoró mediante un modelo de proceso realizado en una herramienta como el Bizagi suite⁴, el mismo que en el estudio fue sometido a una simulación para evaluar la gestión de información (Figura 1Figura 1.).

Una vez definido el proceso en estudio y determinado los aspectos que de éste se contemplarán, se realizó el acopio y tratamiento de datos según un criterio inicial establecido, el cual referencia y fundamenta el desarrollo de la

investigación y, en consecuencia, para el logro de los objetivos planteados.

La calidad de servicio se modeló mediante las actividades de atención en los distintos procesos identificados en el modelado de procesos del área en estudio (Figura 2).

Se aplicó una metodología basado en la identificación y definición de procesos (5), los mismos que se sometieron a una validación a juicio de expertos involucrados en el sistema. Los procesos críticos planteados para el estudio son: Préstamo de material bibliográfico y atención en sala de computo; los mencionados servicios son lo más demandados por alumnos y docentes en la Universidad. La simulación se realizó con una tasa de llegadas con una distribución normal de 3 minutos, los cuales fueron ajustados con la herramienta Arena Simulación Software⁵. Se plantea un nuevo modelo de biblioteca universitaria llamado, centro de recursos para el

⁴ Software de Modelamiento de procesos y simulación Versión 3.1 Bizagi Suite 2012.

⁵ <https://www.arenasimulation.com/>

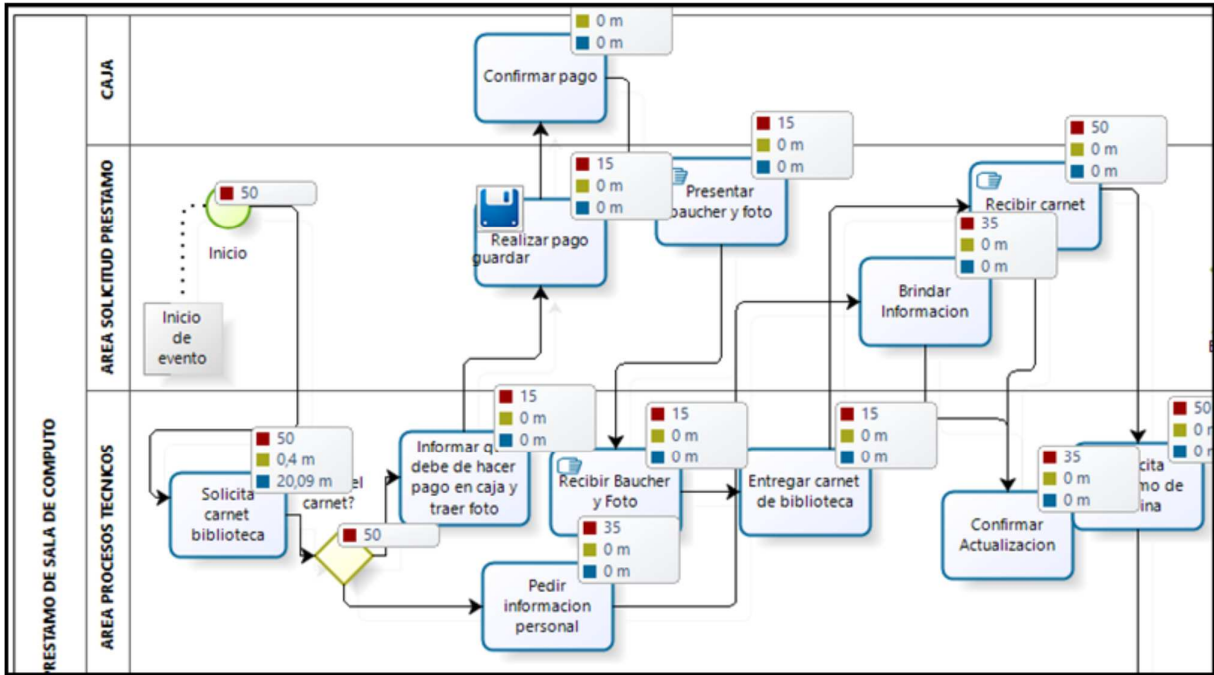


Figura 2. Modelo de calidad de atención, proceso de solicitud de préstamo - Simulación de Procesos de Atención – UNAS 2015.

aprendizaje y la investigación. (CRAI) (6) para la biblioteca central de la UNAS, en base a cuatro conceptos claves o ideas motrices (7), los mismos que cuentan con fortalezas, recursos y servicios

cercanos al modelo que se ha querido alcanzar a nivel nacional, y que significativamente cuentan con similitudes o diferencias en menor o mayor grado respecto a las características propias del CRAI, lo que posibilitaría su implementación especialmente por las distintas cooperaciones, gestiones conjuntas y tipologías de servicios mostrados en el desarrollo de los resultados y conclusiones particulares a los distintos servicios con la participación de la biblioteca.

Resultados

La calidad de servicios se evaluó en base a las actividades (Cuadro 1), donde se observa un coeficiente de correlación de 0,85, y una desviación estándar de 1,23 minutos, las unidades y los resultados se muestran y reflejan que los tiempos de servicio de los procesos evaluados, en los cuales el indicador cuantificable de la variable calidad de servicio muestra una mejora significativa si se realiza una reingeniería en actividades rutinarias del modelo, las instancias completadas por día muestran que no se está atendiendo a todos los usuarios que llegan a el proceso, ya que no finalizan los procesos iniciados en gran parte de los servicios brindado por la Biblioteca de la UNAS.

Cumplimiento de estándares

Las encuestas de apreciación de estudiantes y docentes y personal administrativo de la biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva se presentan en la siguiente Figura 3.

Se obtiene como resultado, que no se están cumpliendo más del 70% de estándares establecidos por CABID (9), los cuales reflejan que aún estamos con prácticas obsoletas en referencia a Universidades de prestigio y que tiene acreditaciones de calidad, en base a ello se planteó la propuesta planteada y las acciones correctivas que se debe tomar en el corto y mediano plazo, ya que esto repercutirá en la calidad de estudiantes y profesionales que se forman en la Universidad, el estándar III de productos y servicios de la información es el que juega un rol importante, sin embargo no se cumple mediante el estudio realizado, esto fundamenta también el estudio y relaciona en la variable definida como gestión de la información.

Discusión

En relación al objetivo del presente trabajo de investigación y a la revisión de fuentes de información sobre la gestión de información bibliotecaria y la calidad del servicio de información bibliotecaria, podemos afirmar que existe un grado de correlación positiva alta de 0.81, entre una adecuada gestión de la información y la calidad de servicios percibida por los estudiante y docentes

Cuadro 1. Resultados de tiempo de atención en proceso de atención – Biblioteca UNAS.

Actividad Proceso.	Tipo	IC	INI	TP (min)	TT (min)
Atención sala de computo	Proceso	34	45	35	39
Solicitar carnet de biblioteca	Proceso	21	25	20	28
Revisar disponibilidad de Libro	Actividad	13	25	14.5	18.3
Utilizar el servicio	Actividad	13	13	35.6	4.5
Devolver carnet de biblioteca	Actividad	15	15	1.4	1.8
Recibir carnet de biblioteca	Actividad	16	14	1.2	1.3
TIEMPO TOTAL DE SERVICIO				76.5	87.5

Fuente: Simulación de Procesos mediante software Bizagi Suite – 2014.

que hacen uso de los servicios Bibliotecarios en la Universidad, a partir de ello es necesario reorientar las estrategias a nivel de las autoridades y otras instancias en propiciar un nuevo modelo de gestión basado en un Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación (CRAI) (7) , los mismos que deben alinearse con los objetivo institucionales y la visión de la Universidad.

Se valida los aportes y la propuesta de los trabajos de investigación de los autores: (5) y (4), en el que señalan el nuevo rol de las bibliotecas especializadas en educación superior realizado en Murcia España, por lo que la hipótesis planteada representa validez, tanto en la correlación existente entre las variables en estudio.

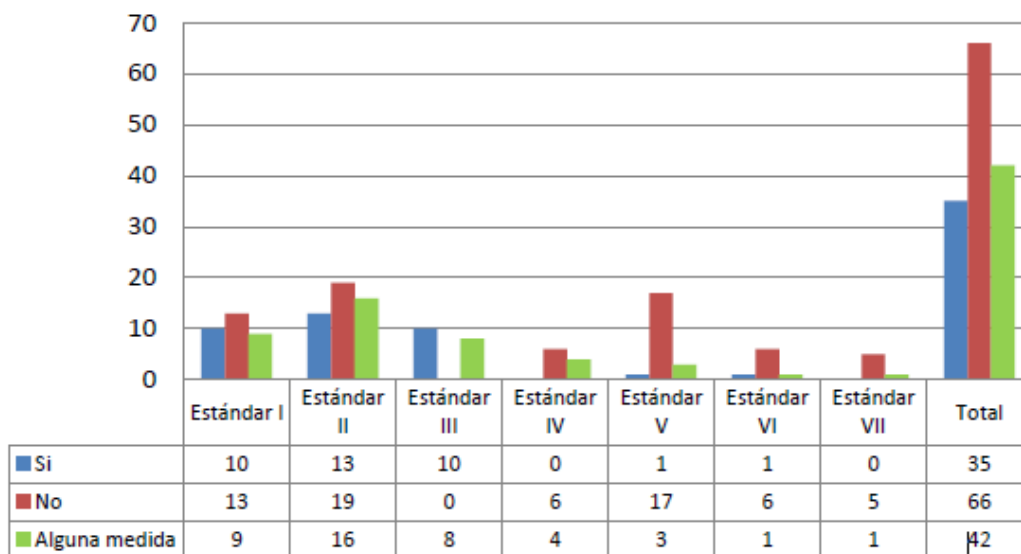
En vista que los resultados son favorables, las recomendaciones están orientadas a la necesidad

de desarrollar políticas y estrategias para la implementación del nuevo modelo de biblioteca universitaria. Además de incorporar en lista de proyectos su viabilidad, de esto dependerá la proyección de una universidad con visión de calidad en la amazonia peruana.

Conclusiones

La gestión de la información influye significativamente en la calidad de los servicios que brinda la Biblioteca Central, según el estudio de modelado y simulación.

La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, según el estándar internacional cumple en 24%; parcialmente en 29%; y en 46% no cumple, en base a ello se afirma la necesidad de impulsar el cumplimiento de



Estándares I: Misión y estructura de la biblioteca universitaria. II: Gestión de recursos de información. III: Productos y servicios de información. IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria. V: Infraestructura de la biblioteca universitaria. VI: Gestión de recursos financieros. VII: Mediciones de eficiencia.

Figura 3.

Cumplimiento de los siete estándares de CABID (4)- Biblioteca Universidad Nacional Agraria de la Selva – octubre 2015.

estándares internacionales para fines de licenciamiento y acreditación.

La calidad de servicio mejoro en un 78%, en relación con el indicador tiempo de atención, realizado mediante simulación.

Se propone un nuevo modelo de biblioteca universitaria que cumple estándares nacionales e internacionales (CRAI) para la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Referencias bibliográficas

1. Bricall, Josep. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) Informe universidad. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Biblioteca Digital de la OEI. p. 453-454. (2000).
2. Gimeno Perelló, Javier. Revolución infotecnológica: el conocimiento transformado. En: López López, Pedro; Gimeno Perelló, Javier. Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal. Gijón: Trea. (2005).
3. Gómez Hernández, José A. La función de la biblioteca en la educación superior: estudio aplicado a la Biblioteca Universitaria de Murcia. Universidad de Murcia, (1995).
4. Inofuente Quispe, Pablo Eusebio. Análisis de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva utilizando herramientas de gestión. Informe Profesional (Lic.). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, EAP. de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2015. 113 h. (2013).
5. Leighton, David. The information commons: a conceptualization and vision for collaborative & interactive learning, the information edge. A Newsletter of the Pace University Library, vol. 8. (2003).
6. Martínez, Dídac. El Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Jornadas organizadas por la BUC. Los Recursos Electrónicos en la Biblioteca. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Disponible (2004).
7. Redondo Olmedilla, José Carlos; Martín Rodríguez, Juan Antonio. El sistema de enseñanza superior anglosajón y su relación con el sistema de enseñanza de la UNED: las tutorías. Revista Magina. UNED. Centro Asociado de la Provincia de Jaén. Disponible en: (2001).
8. Domínguez Aroca, Isabel. La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje. RED. Revista de Educación Edición N° 4 – México DF. (2005).