

Tesis: La Logística como garantía de satisfacción del usuario. Caso de Estudio: Biblioteca de la FCEfyN – UNSJ.

Autor: Graciela Begueri

Año: 2007

Índice

ÍNDICE	4
PRÓLOGO	9
RESUMEN	12
ORGANIZACIÓN DE LA TESIS	14
CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN	16
1 1 PROBLEMÁTICA ABORDADA	16
1 2 PROPÓSITO DEL ESTUDIO	17
1 3 JUSTIFICACIÓN	17
1 4 OBJETIVO PRINCIPAL	19
1 5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1 6 ALCANCE	20
1 7 LIMITACIONES	21
CAPÍTULO 2 – MARCO TEÓRICO	22
2 1 ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DE LA TEMÁTICA	22
2 2 REVISIÓN LITERARIA	23
2 3 GESTIÓN LOGÍSTICA	24
2 3 1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA LOGÍSTICA	24
2 3 2 LA IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA EN LOS NEGOCIOS	26
2 3 3 DEFINICIONES DE LOGÍSTICA	27
2 3 4 DEFINICIONES DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL	28
2 3 5 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO LOGÍSTICO	28
2 3 6 ALCANCES DE LA LOGÍSTICA	29
2 3 7 ACTIVIDADES LOGÍSTICAS BÁSICAS	29
2 3 8 EL VALOR DE LA LOGÍSTICA	31
2 3 9 MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA	31
2 3 10 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	32
2 3 10 1 Misión o Propósito	33
2 3 10 2 Visión	34
2 3 10 3 Valores	34
2 3 11 FACTORES CLAVE DE ÉXITO	35
2 3 12 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	35
2 3 13 EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	36
2 3 13 1 Análisis Estratégico	36
2 3 13 2 Formulación de la estrategia	37
2 3 13 3 Implementación de la estrategia	38
2 4 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS	38
2 4 1 TIPOS DE BIBLIOTECAS	40
2 4 1 1 Bibliotecas Nacionales	41
2 4 1 2 Bibliotecas Académicas	41
2 4 1 3 Bibliotecas Públicas	41
2 4 1 4 Bibliotecas Escolares	42
2 4 1 5 Bibliotecas Especializadas	42
2 4 2 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA ACTUALIDAD	42
2 4 3 LA BIBLIOTECONOMÍA PROFESIÓN DE BIBLIOTECARIO	43
2 4 4 ROL DEL BIBLIOTECARIO EN LA ARGENTINA	43
2 4 5 NORMAS INTERNACIONALES ESENCIALES	45
2 4 6 NORMAS INTERNACIONALES BÁSICAS	45
2 4 7 NORMAS INTERNACIONALES COMPLEMENTARIAS	46
2 4 8 PRINCIPIOS DE LA SERIE ISO 9000:2000	47
2 4 9 SELECCIÓN Y USO DE NORMAS	48
2 5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO - INTRODUCCIÓN	49

2 6 ANÁLISIS MULTIVARIANTE	50
2 6 1 OBJETIVOS DEL ANÁLISIS MULTIVARIANTE	50
2 6 2 CONCEPTOS BÁSICOS DEL ANÁLISIS MULTIVARIANTE	51
2 6 3 ESCALAS DE MEDIDA	51
2 6 4 ESCALA DE LIKERT	52
2 6 5 TÉCNICAS MULTIVARIANTES	53
2 6 5 1 Métodos de Dependencia	53
2 6 5 2 Métodos de Interdependencia	53
2 6 5 3 Métodos estructurales	53
2 6 6 ETAPAS DE UN ANALISIS MULTIVARIANTE	53
2 7 ANÁLISIS FACTORIAL	55
2 7 1 ETAPAS EN EL ANALISIS FACTORIAL	56
2 7 1 1 Análisis de Fiabilidad	58
2 7 1 2 Valores Propios o Eigenvalues	58
2 7 1 3 Comunalidades	59
2 7 1 4 Factores a Conservar	59
2 7 1 5 Rotaciones Factoriales	59
2 7 1 6 Interpretación de Factores	60
CAPÍTULO 3 – ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HERRAMIENTA	62
3 1 GENERALIDADES	62
3 2 PROCEDIMIENTO	63
3 3 ANÁLISIS FACTORIAL EN UNA SUBMUESTRA	70
3 4 ANÁLISIS FACTORIAL EN LA MUESTRA	73
3 4 1 VALORES PROPIOS	77
3 4 2 COMUNALIDADES	78
3 4 3 ROTACIÓN FACTORIAL	79
3 4 4 INTERPRETACIÓN DE FACTORES	81
REFLEXIÓN	82
CAPÍTULO 4 – CASO DE ESTUDIO	83
4 1 CARACTERIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	83
4 1 1 FUNCIONES QUE REALIZA LA BIBLIOTECA	85
4 2 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	87
4 2 1 ANÁLISIS DE ATRIBUTOS CRÍTICOS	87
4 2 2 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO	88
4 2 3 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO	92
4 3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO	92
4 4 FACTORES QUE JUSTIFICAN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	93
4 5 FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA	94
4 5 1 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL MODELO PROPUESTO	94
4 5 1 1 Objetivos para establecer la misión	94
4 5 1 2 Procedimiento para establecer la misión	94
4 5 1 3 Pautas a tener en cuenta aprobada la misión	95
4 5 1 4 Misión	96
4 5 1 5 Objetivos para establecer la visión	96
4 5 1 6 Procedimiento para establecer la visión	96
4 5 1 7 Pautas a tener en cuenta una vez acordada la visión	97
4 5 1 8 Visión	97
4 5 1 9 Objetivos para establecer los valores compartidos	98
4 5 1 10 Procedimiento para establecer los valores compartidos	98
4 5 1 11 Pautas a tener en cuenta	98
4 5 1 12 Valores compartidos	99
4 5 1 13 Lema	100
4 6 PLANTEAMIENTO GENERAL	100
4 7 PROGRAMA DE MEDIDAS	103
4 8 PROPUESTAS ESTRATÉGICAS	104
4 8 1 METAS	104
4 8 2 OBJETIVOS	104
4 8 3 PLAN DE ACCIÓN	105

4.9 GESTIÓN LOGÍSTICA EN BIBLIOTECAS	106
4.9.1 LA BIBLIOTECOLOGÍA COMO ACTIVIDAD PRODUCTIVA	106
4.9.2 LA BIBLIOTECA Y LA RELACIÓN CON EL USUARIO	107
4.9.3 LA VALORACIÓN SOCIAL DE LA TAREA REFLEXIÓN	107 108
CAPÍTULO 5 – ANÁLISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y AMPLIACIONES	109
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES	109
5.1.1 IMAGEN DE LA BIBLIOTECA	109
5.1.2 RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y PLANIFICACIÓN	113
5.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA	113
5.2 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN Y AMPLIACIONES	114
ANEXO I	117
ENCUESTA DE OPINIÓN	117
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	120
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	123
ÍNDICE DE FIGURAS	125