

**Tesis: Propuesta de autoevaluación de la Biblioteca Universitaria en un marco de Gestión Logística**  
**Autor: Victorina del Carmen Marquez**  
**Año: 2008**

---

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.4. METODOLOGÍA .....	5
1.5. ALCANCE .....	5
1.6. LIMITACIONES.....	6
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. LA BIBLIOTECA.....	7
2.1.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA BIBLIOTECA .....	7
2.1.2. BIBLIOTECAS MÁS IMPORTANTES DEL MUNDO.....	9
2.1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS SEGÚN LA UNESCO .....	10
2.1.4. BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR.....	12
2.1.4.1. Objetivos de la Biblioteca Universitaria .....	14
2.1.4.2. Áreas de la Biblioteca .....	16
2.1.4.2.1. Colección.....	16
2.1.4.2.2. Infraestructura.....	18
2.1.4.2.3. Personal .....	19
2.1.4.2.4. Usuarios.....	20
2.1.4.2.5. Presupuesto.....	20
2.1.4.2.6. Servicios .....	21
2.1.4.2.7. Cooperación .....	21
2.2. LOGÍSTICA.....	21
2.2.1. BREVE HISTORIA DE LA LOGISTICA .....	21
2.2.2. DEFINICIONES DE LOGÍSTICA .....	24
2.2.3. OBJETIVO PRINCIPAL DE LA LOGÍSTICA.....	25
2.2.4. ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA LOGÍSTICA .....	25
2.2.4.1. Actividades básicas de la logística en Bibliotecas .....	25

2.2.5. EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS .....	26
2.2.5.1. Modelos de Evaluación .....	28
2.2.5.1.1. Modelos de Calidad Total o Modelos de Excelencia .	29
2.2.5.1.2. Modelos para determinar la percepción de los clientes/usuarios sobre la calidad de los servicios .....	31
2.2.5.1.3. Modelos de Gestión de la Calidad.....	35
2.2.6. INDICADORES LOGÍSTICOS.....	37

### **CAPITULO 3. CASO DE ESTUDIO: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS, FÍSICAS Y NATURALES DE LA U.N.S.J..... 39**

3.1. GENERALIDADES.....	39
3.2. PROCEDIMIENTO.....	40
3.2.1. MODELOS PARA DETERMINAR LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	41
3.2.2. MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	42
3.3. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	43
3.3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA FCEF Y N .....	43
3.3.2. FINES DE LA BIBLIOTECA.....	45
3.3.2.1. Misión .....	45
3.3.2.2. Funciones .....	45
3.3.3. ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO DE LA BIBLIOTECA .....	46
3.4. FACTORES QUE JUSTIFICAN UN MODELO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	47
3.5. FORMULACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA FCEF Y N.....	48
3.5.1. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL MODELO PROPUESTO.....	48
3.5.1.1. Selección de Indicadores logísticos. ....	49
3.5.1.2. Recopilación y Procesamiento de los datos .....	51
3.5.1.2.1. Colección.....	51
3.5.1.2.2. Infraestructura.....	51
3.5.1.2.3. Personal .....	53
3.5.1.2.4. Servicios .....	53
3.5.1.2.5. Confección de la encuesta.....	54

### **CAPITULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS, PROPUESTAS Y CONCLUSIONES57**

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	57
4.1.1. LA BIBLIOTECA SEGÚN NORMAS INTERNACIONALES.....	57
4.1.2. LA BIBLIOTECA SEGÚN ENCUESTA REALIZADA.....	58
4.2. PROPUESTAS.....	59

4.3. CONCLUSIONES .....	63
4.4. POSIBLES AMPLIACIONES.....	64
4.5. REFLEXIÓN.....	64
<b>ANEXO 1. LA BIBLIOTECA SEGÚN NORMAS INTERNACIONALES.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO 2. ENCUESTA.....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>71</b>